

Tutkimuksellinen opinnäytetyö (AMK)

Sosiaalialan koulutusohjelma

Sosionomi

10.04.2017

Soile Villanen

MERIKRATOKSEN AMMATILLINEN TUKIHENKILÖTYÖ

– asiakastyytyväisyyskysely Merikratoksen
ammattillisesta tukihenkilötyöstä

Soile Villanen

MERIKRATOKSEN AMMATILLINEN TUKIHENKILÖTYÖ

- asiakastytyväisyyskysely Merikratoksen ammatillisesta tukihenkilötyöstä

Ammatillinen tukihenkilötyö on Merikratoksen kysyttyjä palveluja. Merikratoksen ammatillista tukihenkilötyötä käytetään pääsääntöisesti lastensuojelun avohuollon tukitoimena. Palvelun tavoitteena on tuottaa tuettavalle asiakkaalle ja hänen perheelleen niin paljon psykososiaalista tukea, että vahvempia lastensuojelun interventiota ei tarvita.

Opinnäytetyön tavoitteena on tuottaa tietoa Merikratokselle lastensuojelun ammatillisen tukihenkilötyön asiakastytyväisyydestä. Tavoitteena on myös mahdollinen ammatillisen tukihenkilötyön kehittäminen laaditun asiakastytyväisyyskyselyn perusteella. Tutkimuksessa keskityttiin keräämään tietoa lastensuojelun ammatillisesti tuettavien asiakkaiden näkökulmasta.

Tutkimus on toteutettu laadullisena tutkimuksena, jonka kohderyhmänä oli Merikratoksen ammatillisesti tuettavat asiakkaat. Tutkimusaineisto koottiin siihen laaditulla kyselylomakkeella kevään aikana 2017. Kyselylomake täytettiin nimettöminä Webropol -kyselyohjelmiston avulla ja siihen osallistui kymmenen Merikratoksen ammatillisesti tuettavaa.

Tutkimuksessa selvisi, että ammatillisesti tuettavat kokivat palvelun positiivisena. Erityisen positiivisena asiakkaat kokivat tuen hyödyn koulunkäyntiin sekä arjenhallintaan. Vastausten perusteella voi myös tulkita, että tuettavat asiakkaat saivat ammatillista tukea asiakassuunnitelman tavoitteiden mukaisesti.

ASIASANAT:

Ammatillinen tukihenkilö, tukihenkilö, lastensuojelu, lastensuojelulaki, avohuollon tukitoimet, sijaishuolto, jälkihuolto

Soile Villanen

THE PROFESSIONAL SUPPORT WORK OF MERIKRATOS

- customer satisfaction survey of professional support work of Merikratos

Professional support is the most sought service in Merikratos. The professional support service is usually used as a non-institutional support measure for child protection. The service aims to provide the customer and his or her family with an adequate amount of psycho-social support, so that stronger child protection intervention measures are not required.

The purpose of this thesis is to provide Merikratos with information about their customers' satisfaction within their professional support service, as well as to derive from that potential development ideas for the service. The research focused on collecting information from the customers' point of view.

The survey was implemented as a qualitative research project. The target group included the professionally supported customers of Merikratos and the data was collected through a questionnaire during the spring of 2017. The questionnaire was administered anonymously using the Webropol - survey software, and was responded to by ten professionally supported customers.

The survey clearly revealed that the professionally supported experienced the service to be positive. Positive feedback came from school support and support for everyday life management. Interpreting the responses, it was concluded, that the customers did receive support in accordance with the goals for the client plan.

KEYWORDS:

Professional Support, Support Person, Child Protection, Child Welfare, Non-institutional Support Measure for Child Protection, Foster Care

SISÄLTÖ

1 JOHDANTO	6
2 LASTENSUOJELUPROSESSI	8
2.1 Lastensuojelu ja ennaltaehkäisevä lastensuojelu	8
2.2 Lastensuojeluilmoitus	10
2.3 Avohuollon tukitoimet	11
2.4 Sijaishuolto - Kiireellinen sijoitus ja huostaanotto	13
2.5 Jälkihuolto	14
3 AMMATILLINEN TUKIHENKILÖTYÖ	16
3.1 Merikratos	16
3.2 Vapaaehtoisuus ja ammatillisuus tukihenkilötyössä	17
3.3 Ammatillisen tukihenkilötyön prosessikuvaus	18
4 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS	21
4.1 Tutkimuksen tarve, ajankohtaisuus ja prosessin kuvaus	21
4.2 Käytetyt menetelmät	24
4.3 Kyselytutkimus aineistonkeruumenetelmänä	26
4.4 Tutkimusaineiston analyysi	28
4.5 Luotettavuus ja eettisyys	29
5 TUTKIMUKSEN TULOKSET	30
5.1 Monivalintakysymykset	30
5.2 Avoimet kysymykset	35
5.3 Yhteenveto tuloksista	36
6 ARVIOINTI JA POHDINTA	39
LÄHTEET	42

LIITTEET

Liite 1. Webropol-kysely
Liite 2. Saatekirje

KAAVAT

Kaava 1. Vastaajien ikäjakauma.	30
Kaava 2. Tukisuhteen kesto.	31
Kaava 3. Tavoitteisiin ja toteutukseen vaikuttaminen.	32
Kaava 4. Tukihenkilöön tutustuminen	32
Kaava 5. Luottamuksellinen ja kunnioittava suhde.	33
Kaava 6. Vastaako tukisuhde odotuksia.	33
Kaava 7. Elämäntilanteeseen sovittaminen	34
Kaava 8. Positiivinen vaikutus	34

1 JOHDANTO

“Ammatillinen tukihenkilö kulkee rinnalla ja tekee yhdessä: jaetut kokemukset vahvistavat ihmissuhteita ja kannattelevat pitkälle tulevaisuuteen.” (Merikratos, 2017.)

Lastensuojelun ammatillinen tukihenkilö on kokenut, alan koulutuksen saanut sosiaali- ja terveystieteiden ammattilainen. Tukihenkilö tukee nimensä mukaisesti lasta, nuorta, aikuista tai perhettä erilaisissa elämäntilanteissa, asiakkaan eli tuettavan toivomalla tavalla. Ammatillisen tukihenkilötyön tavoitteena on tuettavan oman paikan löytäminen perheessä ja lähiympäristössä. Työskentelyllä pyritään vahvistamaan tuettavan omia voimavaroja ja etsitään uusia tapoja tukea lasta, nuorta, aikuista tai perhettä. Työskentelyssä autetaan tuettavaa hänen ikätasonsa mukaisesti löytämään keinoja arjen haasteisiin. Palvelun tavoitteena on tuottaa tuettavalle asiakkaalle ja hänen perheelleen niin paljon psykososiaalista tukea, että vahvempia lastensuojelun interventioita ei tarvita. (Merikratos, 2017.)

Tämä tutkimuksellinen opinnäytetyö tutkii laadullisen tutkimuksen menetelmin Merikratosen Turun aluetoimiston tuettavien asiakkaiden tyytyväisyyttä ammatilliseen tukihenkilötyöhön. Tutkimusta voidaan käyttää myös palvelun kehittämiseen. Merikratosen kysyimpiä palveluja on ammatillinen tukihenkilötyö. Valitsimme tutkimuksen aiheen yhdessä Merikratosen palvelujohtajan Kimmo Kivirannan kanssa. Mukana opinnäytetyössä oli myös Merikratosen tiimivastaava ja neuropsykiatrinen-valmentaja Kati Vainio.

Opinnäytetyöhön laadittu asiakastyytyväisyyskysely välitettiin Merikratosen asiakkaille jotka käyttävät ammatillista tukihenkilöä. Rajasimme tutkimuksen kohdistuvan Merikratosen lastensuojelun asiakkaisiin. Merikratosen merkittävin osa ammatillisen tukihenkilötoiminnan asiakkaista koostuu pääsääntöisesti lastensuojelun avohuollon asiakkaista. Ammatillisesti tuettavia on myös sijaishuollossa ja jälkihuollossa. Opinnäytetyössä haettiin vastauksia siihen, millaiseksi asiakkaat kokivat ammatillista tukihenkilötyötä palvelun: millainen on ammatillisen tukihenkilötyön hyöty heidän tämän hetkiseen elämään, millaisiin asioihin he suosittelisivat ammatillista tukihenkilöä ja millä tavoin tuettavat asiakkaat kehittäisivät palvelua.

Tutkimus toteutettiin kyselytutkimuksena. Kyselylomake täytettiin nimettöminä Webropol-kyselyohjelmiston avulla ja siihen osallistui kymmenen Merikratoksen ammatillisesti tuttavaa. Opinnäytetyössä käytettiin tutkimusmenetelmänä laadullista tutkimusta. Työssä käytetään kuitenkin myös määrällisen tutkimuksen menetelmiä.

2 LASTENSUOJELUPROSESSI

2.1 Lastensuojelu ja ennaltaehkäisevä lastensuojelu

”Lain tarkoituksena on turvata lapsen oikeus turvalliseen kasvuympäristöön, tasapainoiseen ja monipuoliseen kehitykseen sekä erityiseen suojeluun” (Lastensuojelulaki, 1 § 13.4.2007/417).

Lastensuojelu on laaja-alaista lasten suojelua, johon osallistuvat koko yhteiskunta ja kaikki kansalaiset. Se perustuu YK:n lapsen oikeuksien yleissopimukseen. Yleissopimuksen mukaan lapsella on etusija erityiseen suojeluun, oikeus turvalliseen ja virikkeitä antavaan kasvuympäristöön sekä tasapainoiseen ja monipuoliseen kehitykseen. Lastensuojelussa on kaksi keskeistä periaatetta, lapsen edun periaate ja yksityiselämän ja perhe-elämän suojan periaate. Molemmat periaatteet ovat tärkeitä ihmisoikeuskysymyksiä, jotka joskus saattavat olla ristiriidassa keskenään. Tämä puolestaan luo jännitteitä lastensuojelussa jossa lapsen etu on keskeinen päätösten perusta. (Taskinen 2010, 19, 23–24.)

Vanhemmilla on aina ensisijainen vastuu lapsistaan. Perustuslaissa turvataan jokaisen yksityiselämä, kunnia ja kotirauha. Koska perheellä on kasvatusvastuu, on heillä myös oikeus toteuttaa omia kasvatuskäsityksiään ja arvojaan, pääpiirteittäin kuitenkin se, että ne tukevat lapsen kehitystä ja kasvua. Perheen ulkopuolisilla ei ole oikeutta puuttua kasvatuseriaatteisiin ilman hyvää syytä. Ristiriitoja saattaa muodostua, jos vanhempi on esimerkiksi psyykkisesti häiriintynyt tai päihteiden väärinkäyttäjää. Jos kotitilanne on rauhaton, lastensuojelun on puututtava tilanteeseen. (Taskinen 2010, 23–24.)

Yhteiskunnalla on vastuu lasten perusoikeuksien ja ihmisoikeuksien toteutumisesta. Julkisen vallan on tuettava perheen ja muiden lapsen huolenpidosta vastaavien mahdollisuuksia. Lastensuojelun lähtökohtana on lapsen oikeuksien sopimuksen periaate, kaikissa lasta koskevissa toimenpiteissä on ensisijaisesti otettava huomioon lapsen etu. Lapsi- ja perhekohtaisessa lastensuojelussa yhteiskunnan vastuu alkaa, jos lapsesta ei pidetä riittävän hyvää huolta. Kaikki tarvittavat toimenpiteet tulisi tehdä mahdollisimman hienovaraisesti yhteistyössä lapsen ja perheen kanssa. Lastensuojelun työskentely lähtee lapsesta ja lapsen tarpeesta. Lapsen tulee saada oma mielipiteensä näkyviin ja häntä

tulee kuulla. Hänen tulee myös saada osallistua häntä koskeviin asioiden suunnitteluun ja saada niistä tietoa ikänsä ja kehitystasonsa mukaisesti. (Taskinen 2010, 24–25.)

Lastensuojelun järjestäminen on kunnan tehtävä. Kunnan tulee huolehtia siitä, että eri palvelujen avulla tuetaan vanhempia, huoltajia ja muita lapsen hoidosta ja kasvatuksesta vastaavia henkilöitä. Lastensuojelun toimeenpano kuuluu sosiaalihuollosta vastaavalle toimielimelle, joka voi olla esimerkiksi sosiaalilautakunta tai perusturvalautakunta. Kunnan on huolehdittava, että ehkäisevä lastensuojelu vastaa paikallista tarvetta. (Taskinen 2010, 32-39.)

Ennaltaehkäisevä lastensuojelulla pyritään ehkäisemään tai ainakin vähentämään vaikeuksien syntymistä. Keskeisiä toimia ennaltaehkäisevässä lastensuojelussa ovat perheiden tukeminen taloudellisesti ja palvelujen avulla. Niiden lisäksi keskeisiä toimia ovat kasvuolojen kehittäminen ja ongelmien ennaltaehkäisy kaikilla alueilla. Ehkäisevää lastensuojelua on tuki, jota annetaan lapsille ja perheille, jotka eivät ole lastensuojelun asiakkaita. Ehkäisevää lastensuojelua annetaan kunnan palvelujen piirissä, kuten varhaiskasvatuksessa, äitiys- ja lastenneuvolassa sekä terveydenhuollossa. Myös erilaiset järjestöt ja yhdistykset voivat antaa lapselle ja perheelle arvokasta tukea ilman erityistä ongelmamäärittystä. Tavoitteena on, että lapsi ja perhe saisivat tarvitsemaansa tukea varhaisessa vaiheessa. (Taskinen 2010, 32-39.)

Eräs keskeinen uudistus vuoden 2008 lakiuudistuksessa oli tavoite siirtää lasten auttamisen painopistettä varhaiseen tukemiseen. Varhainen tuki ehkäisee ongelmien kärjistymistä, vähentää inhimillisiä kärsimyksiä ja on taloudellisesti kannattavaa. Se on tarkoitettu toteutettavaksi kaikkialla, missä lapset tavallisesti oleskelevat, erityisesti päivähoitossa, kouluissa ja nuorisotoimessa. Varhaisen tukemisen tai puuttumisen tulee tarjota tukea kunnioittavasti, avoimesti ja leimaamatta. Se ei saa olla liiallista puuttumista perheen asioihin ja asiat tulisi käsitellä yhdessä lapsen ja perheen kanssa niin, että he kokevat tulevansa arvostetuiksi ja saavansa tukea. Varhaisen tukemisen vaihteita ovat huolen tunnistaminen, sen puheeksi ottaminen ja korjaavat toimenpiteet. (Taskinen 2010, 46.)

2.2 Lastensuojeluilmoitus

Laissa on säädetty lapsen hoitamiseen ja huoltoon liittyvät toimenpiteet. Vanhemmat ovat velvollisia huolehtimaan lapsesta siihen saakka, kun hänestä tulee lainpuitteissa täysi-ikäinen. Lapsina pidetään alle 18-vuotiaita ja lapsuus päättyy täysi-ikäisyyden myötä. (Mahkonen 2003, 32.)

Joskus lapsen huollossa on niin merkittäviä laiminlyöntejä, että viranomaistahon väliintulo saattaa olla pakollista. Yleisesti lastensuojelun asiakkuus alkaa sillä, että lapsen hyvinvoinnista nousee huoli. Usein lastensuojelun syynä voi olla vanhempien päihde- ja mielenterveysongelmat, vanhemmuuden puute, vanhempien uupumus kasvatuksessa tai perheväkivalta. Jos vanhemmat tarvitsevat apua ja tukea nuoren kasvatuksessa, he voivat itse ottaa yhteyttä sosiaalityöntekijään. Lapsi tai nuori voi tarvittaessa myös itse ottaa yhteyttä johonkin sosiaaliviranomaiseen. (Mahkonen 2003, 26-27.)

Rädyn vuonna 2010 kirjoitetun, Lastensuojelulaki – Käytäntö ja soveltaminen, kirjan mukaan lastensuojelun asiakkaaksi tullaan pääsääntöisesti lastensuojeluilmoituksen kautta. Ilmoituksen voi tehdä kuka vaan, jolla herää huoli lapsesta. Ilmoituksen voi tehdä esimerkiksi lapsen lähiomaiset ja naapurit. Laissa on määritelty myös ne tahot, joilla on velvollisuus tehdä lapsesta lastensuojeluilmoitus. Ilmoitusvelvollisia ovat esimerkiksi sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaiset, opetustoimi ja seurakunnat. (Räty 2007, 190 – 191.)

Lastensuojeluilmoitus tehdään kunnan sosiaalivirastoon, lastensuojelutoimistoon tai vastaavaan toimipaikkaan. Ilmoitus tehdään puhelimitse, kirjallisesti tai käymällä henkilökohtaisesti paikan päällä. Joissain paikoissa lastensuojeluilmoituksen voi tehdä myös sähköpostilla. Ilmoitus tehdään ensisijaisesti omalla nimellä. Perheellä ja lapsella on pääsääntöisesti oikeus tietää, ketä ilmoituksen on tehnyt. Tapauskohteisesti ilmoittajan henkilöllisyys voidaan myös salata – on esimerkiksi tilanteita, jossa ilmoittajan henkilöllisyyden paljastaminen olisi lapsen edun tai ilmoituksen tekijän turvallisuuden kannalta vahingollista. Lastensuojeluviranomaisen on selvitettävä seitsemän arkipäivän sisällä, onko aloitettava lastensuojelutarpeen selvitys. Kiireellisiin toimiin, kuten kiireellisen sijoitukseen on reagoitava välittömästi. Lastensuojeluilmoitukset jäävät rekisteriin, arvioitiin ilmoitus aiheelliseksi tai ei. Väärä ilmoitus ei kuitenkaan johda lastensuojelun asiakkuuteen. (Taskinen 2010, 30 – 32.)

2.3 Avohuollon tukitoimet

”Velvollisuus ryhtyä avohuollon tukitoimiin

Sosiaalihuollosta vastaavan toimielimen on ryhdyttävä tämän luvun mukaisiin avohuollon tukitoimiin viipymättä, kun lastensuojelun tarve on todettu. Avohuollon tukitoimien tarkoituksena on edistää ja tukea lapsen myönteistä kehitystä sekä tukea ja vahvistaa vanhempien, huoltajien ja lapsen hoidosta ja kasvatuksesta vastaavien henkilöiden kasvatuskyyä ja -mahdollisuuksia. Avohuollon tukitoimia toteutetaan mahdollisuuksien mukaan yhteistyössä lapsen ja vanhempien, huoltajien tai muiden lapsen hoidosta ja kasvatuksesta vastaavien henkilöiden kanssa” (Lastensuojelulaki, 34 § 30.12.2014/1302).

Sosiaalialan ammattilaisten työskentely ohjaa sosiaalihuoltolaki sekä lastensuojelulaki. Lastensuojelulaki turvaa lapsen oikeuden turvalliseen kasvuympäristöön sekä monipuoliseen kehitykseen. Lastensuojelun työskentely ydin lähtee lapsesta ja lapsen tarpeesta. Valtaosa lapsi- ja perhekohtaisesta lastensuojelusta toteutuu lapsen ja perheen elämäntilanteen paranemiseen ja kuntoutumiseen tähtäävillä avohuollon tukitoimilla. Tukitoimia suunnitellaan ja niistä sovitaan mahdollisimman pitkälle lapsen ja perheen kanssa yhdessä ja ne perustuvat kirjalliseen asiakassuunnitelmaan. Asiakassuunnitelmaan kirjaataan muun muassa ne asiat, joihin pyritään vaikuttamaan. Kirjattavat asiat ovat perheen ja lapsen tuen tarve, palvelut ja muut tukitoimet, sekä arvioitu aika jonka kuluessa tavoitteet pyritään toteuttamaan. Asiakassuunnitelmaa on tarkistettava tarvittaessa, kuitenkin vähintään kerran vuodessa. (Räty 2007, 204; Taskinen 2007, 39 – 42.)

Avohuollon keskeisenä tehtävänä on lapsen kasvuolojen kehittäminen ja vanhemmuuden tukeminen. Lastensuojeluntarve voi johtua oleelliselta osin riittämättömästä toimeentulosta, puutteellisista asumisolosta tai kokonaan asunnon puuttumisesta. Taloudellinen tuki ja asumisen turvaaminen ovat yksi avohuollon ensisijaisista muodoista. Taloudellista tukea voidaan myöntää myös esimerkiksi lapsen koulunkäyntiin, harrastuksiin ja työhön sijoittumiseen. Lastensuojelulaki edellyttää, että kunnan käytettävissä on muun muassa seuraavat palvelut ja tukitoimet: lasten päivähoito, perhetyö, vertaisryhmätoiminta, lapsiperheiden kotipalvelu ja tukihenkilö tai -perhe. (Räty 2007, 204; Taskinen 2007, 39 – 42.)

Taskisen mukaan on varsin vaikeaa määritellä tiukasti, millaisia tukitoimia kunnalla pitäisi olla, koska perheiden tarpeet ovat erilaisia eri puolilla Suomea. Kaikki perheet eivät myöskään ole halukkaita samoihin tukitoimiin, eikä yksi muoto sovi kaikille. Perheen kanssa on usein tarpeen etsiä ja kokeilla sopivia keinoja eri vaihtoehtoista. Sopivia tukimuotoja tulee kehittää niin, että perhe kokee saavansa niistä apua. (Taskinen 2007, 42.)

Avohuollon tukitoimena voi olla myös lapsen sijoitus. Sijoitus voidaan järjestää asiakassuunnitelman mukaisesti avohuollon tukitoimena tuen tarvetta arvioivaa tai kuntouttavaa perhehoitoa taikka laitoshuoltoa yhdessä vanhempien, huoltajan tai hänen kasvatuksensa vastaavan kanssa. Avohuollon sijoitus perustuu aina vapaaehtoisuuteen. Vanhemmilla ja huoltajilla säilyvät kaikki oikeudet koko sijoituksen ajan. Lapsi voidaan sijoittaa lyhyt aikaisesti myös yksin lapsen tuen tarpeen avioimiseksi, lapsen kuntouttamiseksi tai ajaksi jolloin lapsen huoltaja on sairas. Lapselle voidaan järjestää myös sijoitus koko perheen kanssa yhdessä. Tätä menettelyä käytetään Rädyn mukaan yleisemmin turvakotisijoituksena. (Taskinen 2007, 73; Rätty 2007, 209.)

Lapsella on oikeus tasa-arvoiseen, monipuoliseen sekä erityiseen suojeluun. Lastensuojelulaki on läsnä koko ajan ammattilaisen työskennellessä lasten, nuorten, vanhempien tai muiden yhteistyötahojen kanssa. Ammatillisen tukihenkilön työn perustana on lastensuojelulaki, jota ammattilaisten on velvollisuus noudattaa työskennellessä lasten, nuorten ja heidän perheidensä kanssa. Ammatillisen tukihenkilön on yhdessä sosiaalityöntekijän kanssa pyrittävä aina ratkaisuun, joka ajaa lapsen etua. Lastensuojelulaissa painotetaan erityisesti sitä, että lapsen etu pitää ottaa huomioon kaikissa viranomaisten toimenpiteissä koko prosessin ajan. Lapsen edulla tarkoitetaan myös sitä, että lapsi tulee kuulluksi ja hänen mielipiteitä kunnioitetaan. (Rätty 2012, 1.)

On tärkeä arvioida sitä, miten lastensuojelulakia sovelletaan. Lastensuojelulliset toimenpiteet arvioidaan aina tapauskohtaisesti ja niihin ei ole yhtä oikeaa toimenpidettä tai ratkaisua. Tukihenkilö voi osallistua lapsen harrastustoimintaan ja olla mukana lapsen henkilökohtaisten tarpeiden tyydyttämisessä. Lastensuojelullisissa päätöksissä on tärkeää ottaa huomioon se, millaista hoitoa ja tukea lapsi tarvitsee – Ammatillista tukihenkilöä ei siis tule tarjota lapselle tai nuorelle joka on selkeästi sitä vastaan. (Rätty 2007, 207.)

2.4 Sijaishuolto - Kiireellinen sijoitus ja huostaanotto

”Lapsen sijaishuollolla tarkoitetaan huostaan otetun, kiireellisesti sijoitetun tai lain 83 §:ssä tarkoitetun väliaikaismääräyksen nojalla sijoitetun lapsen hoidon ja kasvatuksen järjestämistä kodin ulkopuolella. Lapsen sijaishuolto voidaan järjestää perhehoitona, laitoshuoltona taikka muulla lapsen tarpeiden edellyttämällä tavalla.

Lapsi voidaan sijoittaa väliaikaisesti enintään kuudeksi kuukaudeksi myös vanhempansa tai muun huoltajansa hoidettavaksi ja kasvatettavaksi silloin, kun valmistellaan lapsen kotiin palaamista kodin ulkopuolisen sijoituksen jälkeen tai kun se on lapsen edun kannalta muusta syystä perusteltua” (Lastensuojelulaki 49 § 12.2.2010/88).

Lapsen sijaishuollolla tarkoitetaan huostaanotetun ja kiireellisesti sijoitetun lapsen hoidon ja kasvatuksen järjestämistä kodin ulkopuolelle. Sijaishuollon tarkoituksena on turvata lapsen tasapainoinen kehitys ja hyvinvointi lapsen yksilöllisen tarpeiden ja toiveiden mukaan. Sijaishuoltoa järjestetään perhehoitona lain mukaisissa perhekodeissa. Lapselle voidaan järjestää myös tilanteen mukaan laitoshuoltoa. Tilanteesta riippuen lapsi voidaan myös sijoittaa sijaishuoltoon terveyshuollon yksikköön. Lapsi voidaan myös sijoittaa väliaikaisesti kotiin. Tämä toimenpide voidaan tehdä esimerkiksi silloin, kun valmistellaan lapsen paluuta kotiin sijoituksen jälkeen. Sijoitus voi tapahtua myös sukulaisen tai muun läheisen luo. (Räty 2007, 293 – 296.)

”Jos lapsi on jäljempänä 40 §:ssä mainituista syistä välittömässä vaarassa, lapselle voidaan järjestää kiireellisesti sijaishuoltona hänen tarvitsemansa hoito ja huolto ” (Lastensuojelulaki 38§ 30.12.2014/1302).

Edellytyksenä kiireelliselle sijoitukselle perhe – tai laitoshuoltoon on se, että kodin olosuhteet tai puutteet vaarantavat lapsen terveyttä tai kehitystä taikka lapsi on välittömässä vaarassa. Kiireellisen sijoituksena perustana voi olla esimerkiksi perheen akuutti väkivaltatilanne, lasten huoltajien kykenemättömyys hoitaa lasta esimerkiksi humalatilan vuoksi tai lasta on pahoinpidelty. Äkillisen sijoituksen tarve voi syntyä myös silloin, mikäli lapsen huoltajat sairastuvat vakavasti tai joutuvat onnettomuuteen – tällöin lapsi pyritään sijoittamaan ensisijaisesti sukulaisen luokse tai perheen lähipiiriin. Kiireellinen sijoitus voi perustua myös lapsen omaan käyttäytymiseen – esimerkiksi lapsi käyttäytyy itsetuhoisesti, käyttää päihteitä tai tekee rikoksia. Lapsi voidaan palauttaa kotiinsa muutaman

päivän sisällä, mikäli tilanne on rauhoittunut tai jos lasta ja perhettä voidaan tukea jatkossa avohuollon tukitoimin. Kun sijoitus päättyy, sosiaalityöntekijän on tehtävä välittömästi päätös sijoituksen lakkautuksesta. Kiireellinen sijoitus lakkaa viimeistään 30 päivässä päätöksen tekemisestä, ellei jatkotoimena ole huostaanotto. (Räty 2007, 219; Taskinen 2007, 45 – 47.)

Huostaanotto on lastensuojelun viimesijainen keino turvata lapsen kasvu ja kehitys. Lapsi otetaan huostaan, mikäli avohuollon tukitoimet eivät ole sopineet tai riittäneet. Laki määrää, että lapsi on otettava sosiaalihuollosta vastaavan toimielimen huostaan ja järjestettävä hänelle sijaishuoltoa, jos lapsen huolenpidossa tai kasvuolosuhteissa uhkaavat vakavasti lapsen terveyttä tai kehitystä. Lapsi voidaan ottaa huostaan myös silloin, mikäli hän itse vaarantaa vakavasti terveyttään tai kehitystään käyttämällä päihteitä tai tehden rikoksia. Huostaanotto on voimassa toistaiseksi ja se lakkaa viimeistään silloin, kun lapsi täyttää 18 vuotta. Huostassapito lopetetaan heti, kun siihen ei ole enää perusteita – tämä edellyttää muun muassa sitä, että kasvuolosuhteet ovat olennaisesti parantuneet. (Räty 2007, 238; Taskinen 2007, 49-50, 64.)

2.5 Jälkihuolto

”Sosiaalihuollosta vastaavan toimielimen on järjestettävä lapselle tai nuorelle tämän luvun mukainen jälkihuolto 40 §:ssä tarkoitetun sijaishuollon päättymisen jälkeen. Jälkihuolto on järjestettävä myös 37 §:ssä tarkoitetun avohuollon tukitoimena tapahtuneen sijoituksen päättymisen jälkeen, jos sijoitus on kestänyt yhtäjaksoisesti vähintään puoli vuotta ja kohdistunut lapseen yksin. Kunnan velvollisuus jälkihuollon järjestämiseen päättyy viiden vuoden kuluttua siitä, kun lapsi on ollut 1 momentissa tarkoitetun kodin ulkopuolisen sijoituksen päättymisen jälkeen viimeksi lastensuojelun asiakkaana. Velvollisuus jälkihuollon järjestämiseen päättyy viimeistään, kun nuori täyttää 21 vuotta” (Lastensuojelulaki 75§).

Sosiaalihuollon on lain mukaan järjestettävä lapselle tai nuorelle jälkihuoltoa sijaishuollon jälkeen. Jälkihuoltoa annetaan siinä laajuudessa, kun lapsi tai nuori sitä tarvitsee. Jälkihuollon yksilölliset tarpeet arvioidaan sijaishuollon päättymisen jälkeen sen hetkisen lastensuojelullisen tarpeen perusteella. Jälkihuoltoa saavat myös lapset jotka ovat olleen sijoitettuna avohuollon tukitoimena yhtäjaksoisesti puoli vuotta. Lapselle tai nuorelle voidaan järjestää myös jälkihuoltoa, ilman sijoitusta kodin ulkopuolelle tai vaikka sijoitus olisi

kestänyt alle puoli vuotta. Näin voidaan tukea nuorta itsenäistymisessä, vaikka ehdotonta jälkihuoltovelvollisuutta ei olisikaan. Kunnan velvollisuus jälkihuollon järjestämiseen päättyy viiden vuodenkuluttua sijoituksesta ja viimeistään, kun nuori täyttää 21 vuotta. (Räty 2007; 391. Taskinen 2007, 88.)

Sijaishuolto ja jälkihuolto on nähtävä kokonaisuutena jota lapsen tai nuoren työntekijät toteuttavat yhteisesti. Sosiaalityöntekijä on vastuussa jälkihuollon kokonaissuunnittelusta ja toteutumisesta, vaikka jälkihuollon toteutuksen voi ostaa myös muualta. Jälkihuollolla tarkoitetaan esimerkiksi riittävän taloudellisen tuen järjestämistä lapsen tai nuoren tarpeen mukaisessa laajuudessa. Jälkihuolto sisältää aina riittävän ammatillisen sosiaalityön tarjoamista lapselle tai nuorelle. Jälkihuolto perustuu aina asiakassuunnitelmaan mikä tehdään nuoren tai lapsen ja hänen huoltajan kanssa. Jos lapsi tai nuori on ollut sijoitettuna, yksi jälkihuollon tarkoitus on tukea nuorta hänen kasvussa aikuisuuteen ja vastuullisuuteen. Lasta tai nuorta ei voi jättää sijaishuollon jälkeen selviytymään yksin, vaan lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän on oltava varmoja siitä, että lapsi saa riittävät valmiudet itsenäiseen elämään. (Räty 2007, 533.)

Nuoren oman työntekijän antaman neuvonnan ja ohjauksen lisäksi käytetään muitakin psykososiaalista tuen muotoja, kuten tukihenkilöä tai tukiperhettä. Jälkihuollon yksi tukitoimista on ammatillinen tukihenkilö- tai perhe. Tukihenkilö- tai perhe voi olla luonteva tapa taapa lapselle jotain pysyvää aikuiskontaktia. (Taskinen 2007, 90.)

3 AMMATILLINEN TUKIHENKILÖTYÖ

3.1 Merikratos

”Merikratos on osaavien ja välittävien ihmisten yhteisö, joka kulkee tukena elämän solmukohdissa. Olemme oppaana kohti onnistumisia ” (Merikratos, 2017).

Merikratos on perustettu vuonna 1999. Merikratos on yksityinen sosiaali- ja terveysalan yritys, joka tarjoaa monipuolisia lastensuojelun avohuollon palveluita, sijaishuoltoa, lastensuojelun lakipalveluita sekä johtajuuden kehittämistä ja työnohjausta. Merikratoksen asiakkaita ovat perheet, kunnat, yritykset ja erilaiset järjestöt. Yritys työllistää noin 80 asiantuntijaa seitsemässä toimipisteessä, jotka sijaitsevat ympäri Suomea. (Merikratos, 2016.)

Merikratoksen keskeisimmät palvelut sosiaali- ja terveystoimelle ovat muun muassa ammatillinen tukihenkilötyö, tehostettu perhetyö, koulutuspalvelut, perhearviointi/vanhemmuuden arviointi, neuropsykiatrinen valmennus, perheohjaus ja psykologipalvelut. Lisäksi Kaarinassa sijaitsevat sijaiskodit Tuohinen, Riihinen ja Hemmilä ovat Merikratoksen toimintayksiköitä. Merikratos tarjoaa myös ammattilaisille työkaluja hyvinvoivan ja tehokkaan työyhteisön rakentamiseksi. Asiantuntijat tekevät muun muassa työnohjausta sekä kehittävät ja kouluttavat työyhteisöjä. Keskeisenä Merikratos pitää sitä, että asiakkaat saavat päättää millaisin menetelmin ja millaisessa toimintaympäristössä heidän kanssaan työskennellään. (Merikratos, 2016.)

Merikratos tarjoaa kunnille taloudellisia ja vaikuttavia palveluita, jotka parantavat kunnan asukkaiden elämänlaatua ja pienentävät sosiaali- ja terveystoimeen liittyviä kuluja. Merikratos tarjoaa yrityksille luovia, ihmisläheisiä ja ainutlaatuisia ratkaisuja, joiden avulla työyhteisö voi hyvin. Merikratos uskoo, että hyvinvoiva työyhteisö toimii paremmin ja tuottavammin. (Merikratos, 2016.)

Merikratoksen kysytyimpiä palveluja on ammatillinen tukihenkilötyö. Tammikuussa 2017 Kati Vainion kanssa käyneen keskustelun mukaan suurin osa Merikratoksen ammatillisesta tukihenkilöstä tehdään lastensuojelun avohuollon tukitoimen mukaisena palveluna. Vainio kertoo, että osa Merikratoksen ammatillisesti tuettavavia on avohuollon tukitoimien lisäksi, jälkihuollon sekä sijaishuollon asiakkaat. Yhteensä ammatillisesti tuettavia oli kolmekymmentäkahdeksan henkilöä

Vuoden 2015 huhtikuun alusta voimaan tulleen uuden sosiaalihuoltolaen (1301/2014) mukaan, myös erityisen tuen tarpeena voidaan henkilölle myöntää ammatillinen tukihenkilö.

3.2 Vapaaehtoisuus ja ammatillisuus tukihenkilötyössä

Ammatillinen tukihenkilötyö on lapsille ja nuorille suunnattu sosiaalihuoltolain tai lastensuojelulain mukainen tukitoimi. Toiminnan tarkoituksena on asiakkaiden kokonaisvaltainen tukeminen yhteistyössä viranomaisten ja huoltajien kanssa. Ammatillinen tukihenkilö työskentelee yhdessä lapsen tai nuoren ja hänen perheensä kanssa tehdyn asiakassuunnitelman mukaisesti. Ammatillinen tukihenkilötyö perustuu asiakkaan ja työntekijän väliseen luottamukselliseen suhteeseen. Jokainen ammatillinen tukisuhde perustuu tehtyyn asiakassuunnitelmaan. (Lastensuojelulaki 13§.)

Lastensuojelun tukihenkilötoiminnan erityispiirteenä on lakiin pohjautuvuus. Sosiaali-lautakunta on veloitettu viipymättä ryhtymään avohuollon toimenpiteisiin, kun lapsen kasvuolot vaarantuvat tai vaarantavat lasta tai lapsi itse vaarantaa kehitystään. Sosiaalilautakunnan on lain mukaan järjestettävä yleisten sosiaalipalvelujen lisäksi esimerkiksi tukihenkilö tai tukiperhe. (Lastensuojelulaki 13§.)

Ammatilliselta tukihenkilöltä vaaditaan sosiaali- ja terveysalan koulutusta ja ammatillista osaamista. Nykyään tuen tarve saattaa olla niin moninainen, että tukihenkilöksi tarvitaan koulutettu henkilö. Ammatillinen tukihenkilö sitoutuu työhönsä yleisesti pitkäjänteisemmin kuin vapaaehtoinen tukihenkilö. Työ on tällöin myös ammatillisesti suunniteltua ja sitä toteutetaan asiakassuunnitelman tavoitteiden mukaisesti. (Korhonen 2005, 9.)

Vapaaehtoisessa tukihenkilötyössä on ominaista auttajien maallikkomaisuus. Tukihenkilöksi voi ryhtyä kuka tahansa joka tuntee kiinnostusta ja halua toimintaa kohtaan. Ammatillinen ja vapaaehtoinen tukihenkilötoiminta voi olla kunnan järjestämää, tai kunta voi hankkia sitä jonkun järjestön kautta. Vapaaehtoinen tukihenkilö on mukana ilman ammattirooleja ja korvausta. Toiminta tapahtuu vapaa-ajalla ja se on omaehtoista. Toiminta on aina kuitenkin jonkun tausta organisaation ohjaamaa ja organisoimaa. Vapaaehtoinen auttamistyö tukee ja täydentää sosiaalialan ammatillista työtä. (Korhonen 2005, 17-18.)

Tukihenkilötoimintaa voidaan järjestää myös ehkäisevän lastensuojelun palveluna. Tällöin palvelun saamisen edellytyksenä ei ole lastensuojelun asiakkuus. Tukihenkilötoiminta on myös hyvää tulosta tuottava avohuollon tukitoimi tai se voi olla osa jälkihuoltoa. Tukihenkilöllä täytyy olla kyky eläytyä toisen tilanteeseen sekä halu kulkea tuettavan rinnalla. Tukihenkilöksi ryhtyvältä toivotaan yleensä pitkäaikaista sitoutumista. Oma elämäntilanne ja ihmissuhteet tulee olla kunnossa, jotta voimavaroja jää toisen tukemiseen. Vapaaehtoinen tukihenkilö voi olla myös vertaistukija, jolloin hän on itse jossakin vaiheessa elämää kohdannut henkilökohtaisesti asian ja haluaa siitä selvittyään auttaa muita vastaavassa tilanteessa olevia. (Korhonen 2005, 17 -18.)

3.3 Ammatillisen tukihenkilötyön prosessikuvaus

”Merikratoksen ammatillinen tukihenkilötyö on sovellettavissa eri-ikäisten lasten, nuorten, aikuisten ja perheiden tilanteisiin. Tavoitteena on asiakkaan omatoimisuuden ja osallisuuden kasvattaminen. Työ on räätälöitävissä myös niille, joilla ei ole sosiaalitoimen asiakkuutta. Lisäksi työskentely sopii myös varhaisen tuen tarpeeseen sekä aikuis-sosiaalityön tueksi” (Merikratos, 2017).

Tukihenkilön tarve voi tulla ilmi lastensuojelutarpeen selvityksessä, asiakasuunnitelmaa tarkastaessa tai jälkihuollon jatkosuunnitelmaa tehdessä. Vapaaehtoisuuteen perustuvassa tukihenkilötyössä tukihenkilö tapaa lasta harrastusten ja muun yhteisentelemisen parissa. Mikäli lapsi tarvitsee vaativampaa ja tavoitteellisempaa tukea, sosiaalityöntekijä arvioi hyötyisikö lapsi ammatillisen tukihenkilön avusta. Ammatillista tukihenkilöä voidaan käyttää haasteellisissa tilanteissa. Se voi olla esimerkiksi vaihtoehtona laitossijoitukselle tai tukena jälkihuollon kotouttamisvaiheessa lastensuojelulaitoksesta itsenäiseen elämään. Lapsi voi hyötyä ammatillisesta tukihenkilöstä esimerkiksi silloin, jos hänellä on koulunkäynnissä vaikeuksia, neurologisia haasteita tai hän tarvitsee tukea vapaa-ajan viettoon. (LLKY, 2017; Merikratos, 2017.)

Jos sosiaalityöntekijä ja perhe päätyvät ammatillisen tukihenkilön palveluun, sosiaalityöntekijä ottaa yhteyttä ammatillista tukihenkilötyötä tuottavaan tahoon. Merikratoksen ollessa yksityinen palvelutuottaja tehdään ammatillisesta tukihenkilöstä palvelusopimus, joka oikeuttaa sen, että sosiaalityöntekijä siirtää perustiedot asiakkuudesta Merikratoksen työntekijöille työn suunnittelua varten. Perustietoja tarkennetaan työntekijäneuvotte-

lussa, jossa keskeinen tehtävä on kuulla asiakkuuden lastensuojelullinen huoli sekä sosiaalityöntekijän arvio perheen tilanteesta ja lähityön tarpeesta. (LLKY, 2017; Merikratos, 2017.)

Kun sopiva ammatillinen tukihenkilö tuettavalle on löytynyt, sosiaalityöntekijä kutsuu vanhemmat, lapsen ja valitun ammatillisen tukihenkilön yhteiseen aloituspalaveriin. Aloituspalaverissa kartoitetaan yhdessä tuen tarpeet, tavoitteet ja sovitaan työskentelyta-voista ja sen pohjalta tehdään asiakassuunnitelma. Palaverissa hahmotellaan myös ta-paamisten kesto. Palaverissa sovitaan myös asiakassuunnitelman tarkastuksen ajan-kohta. (LLKY, 2017; Merikratos, 2017.)

Merikratoksen ammatilliseen tukihenkilötyöhön voidaan liittää myös vanhempainohjaus. Tämän kautta nuoren perhe saadaan tiiviimmäksi osaksi työskentelyä. Vanhempainohjauksessa ammatillinen tukihenkilö tapaa nuoren perhettä ja nuorta yhdessä. Vanhempainohjauksessa tarkoituksena on osallistaa muuta perhettä nuoren asioihin sekä lisätä tukea ja keskusteluyhteyttä nuoren ja hänen perheensä välillä. (Merikratos, 2017.)

Ammatillinen tukihenkilösuhde toteutetaan yleensä viikoittaisina tapaamisina ja yhteydenpitona. Suhde voi olla tarvittaessa tiivis ja intensiivinen sisältäen useampia tapaamisia viikossa. Jos tuettavan tilanne kiristyy, voidaan tapaamisia muuttaa sen mukaan. Mikäli tuettava ei ole valmis sitoutumaan tapaamisiin, voidaan sopia mahdollisesta tutustumisjaksosta. Tutustumisjakso kestää noin kaksi kuukautta. Tutustumisjakson tavoitteena on, että lapsi/nuori/perhe ymmärtää, että miksi hänellä on ammatillinen tukihenkilö ja miten tätä voi hyödyntää. Tutustumisjaksolla voidaan myös todeta, että tuettava ja tukihenkilön välinen hyöty ei kohtaa, ja tukihenkilö voidaan vaihtaa tuettavan tarpeisiin sopivaksi. Jos tuettava on valmis sitoutumaan, tehdään työskentelystä kirjallinen tukihenkilösopimus. Tuettavan kanssa tehdään lähityönsuunnitelma, joka pitää sisällään toimintajata tavoitesisällöt työskentelylle. Tutustumisjakson aikana Merikratoksella toteutetaan tarvittaessa myös moniammatillisia konsultaatioita, joihin sosiaalityöntekijä voi halutessaan osallistua. (LLKY, 2017; Merikratos, 2017.)

Työskentely toteutetaan tuettavan omassa elinympäristössä. Työskentelyyn voi kuulua keskustelua, arkipäiväisten asioiden hoitamista, koulunkäynnin tukemista, päihteettömyyden tukemista, vuorokausirytmiiin tukemista, rikoksettomaan elämään tukemista tai neurologisten haasteiden tukemista. Työskentelyssä käytetään tarvittavia menetelmiä.

joihin kuuluu kirjallisen tiedontuotannon lisäksi mm. monitahoarviointi, haastattelu- ja toiminnalliset menetelmät. Lähityön suunnitelma toteutetaan tuettavan kanssa. Sosiaalityöntekijä voi tuoda uusia päätavoitteita työskentelyn aikana. (LLKY, 2017; Merikratos, 2017.)

Työskentelyssä huomioidaan tuettavan tukiverkosto ja lapsen vanhempien kanssa työskennellään sovitulla tavalla. Tukihenkilö voi olla myös yhteydessä lapsen kanssa työskentelevien viranomaistahojen kanssa sovitulla tavalla. Työntekijä dokumentoi tuettavan keskeisiin tavoitteisiin liittyvät asiat ja antaa niistä yhteenvedon sosiaalityöntekijälle, tuettavalla ja sovitusti vanhemmille. (Merikratos, 2017.)

Työskentelyjakson aikana ammatillinen tukihenkilösuhde yleensä syvenee luottamussuhteen muodostumisen myötä. Ammatillinen tukihenkilö asettuu luontevaksi osaksi lapsen tukiverkosta ja työskentelee lapsen/nuoren yksilöllisten tavoitteiden mukaisesti. Ammatillinen tukihenkilö ohjaa lasta tai nuorta toiminnan ja tapaamisten myötä koko ajan tavoitteellisesti asiakassuunnitelmaneuvoittelussa määriteltyjen tavoitteiden mukaisesti. Tavoitteena on, että lapsi tai nuori alkaa pikkuhiljaa kokea elämäntilanteensa merkitykselliseksi ja aktivoituu oman hyvinvoinnin, perhesuhteiden ja muiden sosiaalisten suhteiden osalta. (Mieltämö, 2017.)

Tavoitteiden toteutumista arvioidaan säännöllisesti 2-3kk välein. Väliarvioinneissa arvioidaan tavoitteiden toteutumista ja asetetaan mahdollisia uusia tavoitteita. Arvioinneissa voi olla mukana tuettavan verkostoa, kuten vanhemmat tai muut työntekijät. Kun työskentelyn tavoitteet ovat saavutettu pidetään päätösneuvottelu. Tässä neuvottelussa arvioidaan työskentelyn tavoitteiden toteutumista. Työskentelyn päättyessä laaditaan yhteenvedo, mikä käydä läpi yhdessä tuettavan, hänen huoltajan ja palveluntilaajan eli sosiaalitoimiston sosiaalityöntekijän kanssa. Sosiaalityöntekijä tekee päätöksen työskentelyn päättymisestä ja tarvittaessa luovuttaa asiakkaan asiakirjat eteenpäin tuettavalle ja hänen perheelleen. Työskentelyn päätösvaiheessa yleensä sekä ammatillinen tukihenkilö että lapsi/nuori huomaavat tukisuhteen tarpeen vähenemisen. Tapaamisia tavallisesti harvennetaan, jotta lapsi/nuori tottuu uuteen tilanteeseen ja toisaalta erotyölle mahdollistuu aika ja paikka. Tavoitteena on, että tukisuhteen päättyessä lapsen/nuoren elämäntilanne on selvästi parantunut ja lastensuojelun tarve vähentynyt tai kokonaan päätymässä. Lopetustyöskentely tuettavan kanssa kestää noin kaksi kuukautta. (Merikratos, 2017.)

4 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

4.1 Tutkimuksen tarve, ajankohtaisuus ja prosessin kuvaus

Tutkimus voi lähteä liikkeelle monenlaisista tarpeista ja lähtökohdista. Usein käytännön elämästä nousee erilaisia tiedon tarpeita sekä ongelmia, joiden ratkaisemiseksi tutkimustietoa tarvitaan. Tutkimuksen aiheet ja tutkimustiedolle asetetut tehtävät ovat usein melko tarkkarajaisia, jotka syntyvät organisaatioiden käytännön tarpeesta. Tutkimuksella etsitään käytännöllisen ongelman ratkaisua tai hyötyä toimintaan. (Lindblom-Ylänne ym. 2011,32.)

Opinnäytetyöni sai alkunsa työharjoittelussani Merikratoksessa 2016 keväällä. Tutkimukseni lähti Merikratoksen tarpeista. Valitsimme aiheen yhdessä Merikratoksen palvelujohtajan Kimmo Kivirannan kanssa. Opinnäytetyöni tarkoituksena on kartoittaa Merikratoksen ammatillisesti tuettavien asiakastyytyväisyyttä. Asiakastyytyväisyyskyselyn avulla voi ammatillista tukihenkilötyötä myös mahdollisesti kehittää. Sain toimeksiannon Merikratoksen palvelujohtajalta ja tutkimustehtävä muotoutui keväällä 2016 pidetyssä palaverissa.

Opinnäytetyön rajausta lastensuojelun ammatilliseen tukihenkilötyöhön perustuu siihen, että Merikratoksen merkittävin osa ammatillisen tukihenkilötoiminnan asiakkaista koostuu juuri lastensuojelun avohuollon asiakkaista. Asiakkaita on myös sijaishuollossa ja jälkihuollossa. Merikratoksen palvelujohtaja Kimmo Kiviranta koki hyödylliseksi kartoittaa tukihenkilötyön asiakastyytyväisyyden. Kiviranta koki myös asiakaspalautteesta olevan hyötyä palvelun kehittämistä varten. Aiheesta ei ollut aikaisemmin tehty tutkimusta. Tutkimuksen tarve lähtee uuden tiedon tuottamisesta ja mahdollisesta kehittämisestä. Opinnäytetyöohjaajakseni Merikratoksesta tuli Kimmo Kivirannan lisäksi myös Merikratoksen tiimivastaava ja neuropsykologinen - valmentaja Kati Vainio.

Saatuani toimeksiannon pohdin millä tavoin opinnäytetyöni toteutan. Olin Turun ammatikorkeakoulun luennoilla kuullut Webropol -kyselyohjelmasta ja sain automaattisesti idean käyttää tätä ohjelmaa opinnäytetyössäni. Tarkoituksena oli suorittaa kysely haastattelulla sekä valmiilla lomakkeella internetin- ja fyysisen lomakkeen keinoin. Haastattelutilanteessa saatu tieto koetaan luotettavammaksi kuin se, että tutkimukseen osallistuja

täyttäisi yksin lomakkeita. Tutkimuksen lähtökohtana on tarkastella aineistoa monipuolisesti eikä testata teorioita tai väittämiä toisin kuin kvantitatiivisessa tutkimuksessa. (Hirsjärvi ym. 2007, 158-160.) Päädyimme kuitenkin toteuttamaan kyselyn vain lomakkeella. Koimme, että haastattelu saattaisi olla tuettaville liian henkilökohtainen aihe puhuttavaksi ulkopuolisille. Näin tutkimus saatiin vieläkin tiukemmin rajatuksi. Lomake luotiin Webropol-kyselyohjelman avulla sekä lomakkeeksi Word-ohjelmalla. Asiakkaille annettiin mahdollisuus täyttää lomake internetin välityksellä tai lomake annettiin ammatillisen työntekijän vietäväksi tuettavalle. Mukaan annettiin myös kirjekuori postimerkillä varustettuna. Fyysinen vastauslomake oli mahdollista palauttaa myös omalle ammatilliselle tukihenkilölle suljetussa kirjekuoressa ja ammatillinen tukihenkilö ohjaisi kirjeen minulle.

Kun aloitin aktiivisesti opinnäytetyön työstämisen talvella 2016 kävimme keskustelua Kimmo Kivirannan ja Kati Vainion kanssa siitä kenen näkökulmasta asiakastytyväisyyttä tarkasteltaisiin – kenelle kysely ohjattaisiin. Aluksi asiakastytyväisyyskysely oli tarkoitus ohjata Merikratoksen asiakkaille, joiden ammatillinen tukisuhde oli jo päättynyt. Sosiaalihuollon asiakasta koskevien tietojen käsittelystä ja suojaamisesta säännellään henkilötietolain 523/1999 5 §:n ja 32 §:n lisäksi sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetussa laissa 812/2000. (Henkilötietolaki, 2017; Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista, 2017.) Kun kunta ostaa palvelun yksityiseltä palveluntuottajalta, asiakirjat ovat viranomaisen asiakirjoja ja niiden käsittelyyn sovelletaan myös lakia viranomaisten toiminnan julkisuudesta 621/1999. (Laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta, 2017.) Nämä lait estävät muun muassa yksityisen palveluntuottajan pitämästä vanhojen asiakkaiden tietoja asiakasrekisterissään ja jakamasta niitä ulkopuolisille. Näin ollen rajasimme asiakastytyväisyyskyselyn lähetettäväksi vain tämän hetkisille tuettaville asiakkaille. Kysely ohjattaisiin kaikille ammatillisesti tuettaville. Kati Vainio osasi kertoa, että tuettavia Turun aluetoimistossa olisi yhteensä 38 asiakasta. Asiakaskunta koostui avohuollon tukitoimien asiakkaista, jälkihuollon asiakkaista ja sijaishuollon asiakkaista. Tavoittelimme kyselyllä kaikkia näitä asiakkaita. Asiakastietoja ei lain mukaan saa ulkopuolisten käsiin antaa, joten Merikratoksen vastuulle jäi asiakkaiden tavoittaminen ja ohjautuvuus asiakastytyväisyyskyselyyn.

Aloitin opinnäytetyöprosessin valmiiden opinnäytetöiden tutkimisilla. Vaikka tavallisesti valmiita opinnäytetöitä seurataan vasta prosessin loppuvaiheissa, koin, että opinnäytetöiden tutkiminen jo ennen oman opinnäytetyön kirjoittamista oli minulle suureksi hyödyksi. Se auttoi minua hahmottamaan opinnäytetyön rakennetta. Tämän jälkeen tutustuin tasaisin väliajoin opinnäytetyöohjeisiin.

Aloin hahmotella asiakastyytyväisyyskysymyksiä peilaamalla niitä opinnäytetyön tietoperustaa varten etsimään teorian tietoon. Vaikka aloitin opinnäytetyön kysymyksiin ja teoriaan tutustumiseen hyvissä ajoin, halusin varata aikaa myös mahdollisia haasteita varten. Aikaa halusin varata riittävästi myös vastausten analysointiin. Aikataulun tiukkuuden vuoksi laadin asiakastyytyväisyyskyselyn valmiiksi ennen kuin olin kirjoittanut teoriaosuuden kokonaan valmiiksi. Teoriaosuus oli kuitenkin hahmottunut niin selkeäksi, että kysymykset oli mahdollista laatia jo niiden pohjalta. Lähetin alustavat kysymykset toimeksiantajalle, ohjaavalle opettajalle sekä opiskelutovereille arvioitavaksi ja tein lopulliset kysymykset valmiiksi saamani palautteen perusteella. Tämän jälkeen lähetin lopulliset kysymykset vielä hyväksyttäväksi toimeksiantajalle. Kun kysymykset oli hyväksytty, laitoin valmiin lomakkeen Webropolin -täytettäväksi sekä ohjeistin Merikratosta ohjaamaan asiakkaita oikean internetosoitteen ääreen. Ohjasin heitä myös tulostamaan fyysisen lomakkeen asiakkaille. Kysymykset (katso liite 1) olivat molemmissa vaihtoehdoissa, Webropol -kyselyssä ja fyysisessä kyselylomakkeessa, samanlaiset. (liitetiedossa näkymä vain Webropol-kyselystä).

Laadin kyselyyn saatekirjeen (katso liite 2). Saatekirjeessä pyrin motivoimaan tuettavia selittämällä lyhyesti ja selkeästi kyselyn tarkoituksen. Tein kyselystä myös mahdollisimman sujuvan, selkeän ja miellyttävän tapahtuman. Pyrin jättämään kyselystä kaikki liian henkilökohtaiset kysymykset pois. Kyselyn tarkoitus oli pysyä kevyenä eikä liian utelevana. Pyrin kysymyksissä kohtuullisen pituuteen ja arvioin saatekirjeen alussa kyselyyn vastaamisen arvioidun keston. Pidin kyselyn täysin anonymyminä ja painotin tätä asiaa myös saatekirjeessä. Muistutin säännöllisesti myös Merikratoksen väkeä kyselyn ohjaamisesta tuettaville asiakkaille.

Opinnäytetyön prosessin haasteena koimme asiakkaiden saavutettavuuden. Julkaisin valmiin Webropol -kyselyn asiakkaille joulukuussa 2016. Kysely ei kuitenkaan saavuttanut yhtäkään tuettavaa asiakasta. Yksi Webropol -ohjelman hyödyistä on se, että ohjelma tunnistaa luodun kyselyn avauskerrat. Pystyin seuraamaan, että kyselyä ei oltu avattu kertaakaan sen jälkeen, kun valmis kysely julkaistiin.

Aikaisemman vastausajankohdan sijoittaminen joulukuun ja vuodenvaihteeseen saattoi vaikuttaa vastauksien saamiseen. Avasin Webropol -kyselyn jälleen tammikuussa 2017. Pidin Merikratoksen väkeä ajan tasalla ja muistutin heitä ohjaamaan kyselyäni tuettaville

asiakkaille. Vastauksia ei siltikään tullut yhtä ainoaa. Vastauksia en ollut saanut myöskään postitse.

Avasin Webropol -kyselyn uudelleen helmikuussa 2017. Vastauksia ei silti tullut. Olin muistuttanut Merikratosta vastauksien saannin tärkeydestä. Annoin kyselyn olla auki 13.5.2017 asti ja asetin tämän ajankohdan ehdottomaksi takaraja vastauksien saamiseksi. Opinnäytetyön oli määrä olla valmis huhtikuussa alussa 2017.

Olin asiakkaiden saavutettavuudesta säännöllisesti yhteydessä ohjaavaan opettajaani ja kysyin häneltä neuvoja vastauksien saamiseen. Samoin pyrin saamaan neuvoa ja tukea Merikratoksen väeltä. Opettaja otti yhteyttä Kati Vainioon ja selitti valmistumiseni olevan vaakalaudalla, mikäli vastauksia en viimeistään maaliskuussa. Maaliskuussa 2017 vastauksia alkoi saapua tasaisesti Webropol -kyselyohjelmaan ja sain niitä loppujen lopuksi 10 kappaletta. Fyysinen kyselylomake ei kuitenkaan saavuttanut yhtään tuettavaa, joten tarkastelin vain Webropol -kyselyohjelmaan tulleita vastauksia. Aloitin aineiston analyysin heti maaliskuun lopussa.

4.2 Käytetyt menetelmät

Vaikka nykyään laadullista- ja määrällistä tutkimusta ei kategorisesti tarvitsekaan pitää toisistaan erillään, niin perusasiat on syytä tunnistaa. Laadullinen ja määrällinen tutkimus ovat lähestymistapoja, joita on vaikea erottaa käytännössä toisistaan. Niitä ei nähdä kilpailevina lähestymistapoina, vaan toisiaan täydentävinä suuntauksina – esimerkiksi määrällinen vaihe voi edeltää laadullista vaihetta tutkimuksessa. Määrällinen käsittelee numeroita ja laadullinen merkityksiä, mutta tämän tarkoituksena ei ole asettaa niitä toistensa vastakohdiksi. Mittaaminen sisältää kaikilla tasoilla sekä laadullisen että määrällisen puolen. (Hirsjärvi ym. 2004, 132–133.)

Samassa tutkimuksessa on mahdollista käyttää erilaisia menetelmiä, teorioita ja aineistoja saman tutkimusongelman ratkaisemiseksi. Määrällisessä tutkimuksessa aineiston oleellisin asia, totuudellisuuden vaatimus, jää usein käytännön tasolla ratkaisematta. Laadullisessa tutkimuksessa merkitystä ei ole aineiston totuudellisuudella, koska analyysi ja tutkimus kohdistuvat juuri käsillä olevaan aineistoon. (Virsta i.a.; Laadullisen ja määrällisen tutkimuksen erot.)

Kvalitatiivinen tutkimus sisältää lukuisia traditioita, lähestymistapoja ja aineistonkeruu- ja analyysimenetelmiä ihmisen ja hänen elämänsä tarkastelemiseksi. Kvalitatiivisuus ei ole minkään tietyn tieteenalan tutkimusote tai vain yhdenlainen tapa tutkia. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa ovat keskiössä merkitykset, jotka ilmenevät mitä moninaisimmin tavoin. Kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimus vastaa ensisijaisesti kysymyksiin *miksi*, *millainen* ja *miten*. Se auttaa ymmärtämään kohderyhmää ja ilmiöitä syvällisesti. Kvalitatiivisen tutkimuksen rikkaus on erilaisten menetelmien laaja kirjo. Käytettävät menetelmät valitaan vastaamaan tiedon ja ymmärryksen tarvetta. (Hirsjärvi ym. 2004, 151-157).

Kvalitatiivista tutkimusta voidaan kutsua prosessiksi. Aineistoon liittyvät tulkinnot ja näkökulmat kehittyvät tutkijan tietoisuudessa vähitellen tutkimusprosessin edetessä - tutkimuksen aineistonkeruun väline on ihminen eli tutkija itse. Kyse on myös tutkimustoiminnan ymmärtämisestä eräänlaisena oppimistapahtumana. Laadullista tutkimusta kuvailaan jatkuvaksi ongelman ratkaisusarjaksi tai päätöksentekotilanteeksi. Tutkimuksen alussa itse tutkimusongelma ei ole välttämättä täsmällisesti osoitettavissa, vaan tutkimusongelma tarkentuu prosessin edetessä. Puhutaankin erilaisista johtolangoista, johtoajatuksista tai työhypoteeseista. Näiden perusteella tutkimukseen liittyviä ratkaisuja tehdään. Käytännön kokemusten myötä nämä johtoajatuksukset yleensä muuttuvat ja mahdollisesti myös vaihtuvat kokonaan liittyen tutkimusprosessiin. Tutkijan mielenkiinnon kohteet sekä tarkastelunäkökulmat vaikuttavat kerääntyvän aineiston luonteeseen ja aineistonkeruuseen. (Aaltola & Valli II 2010, 70–73.)

Päädyin opinnäytetyössäni käyttämään tutkimusmenetelmänä laadullista tutkimusta. Käytin työssäni kuitenkin myös määrällisen tutkimuksen menetelmiä, kuten esimerkiksi monivalintakysymyksiä. Puhun kuitenkin laadullisesta menetelmästä, koska tutkimani aiheesta ei ollut käytettävissä aiempia tutkimustuloksia. Tutkimukseen osallistuvat henkilöt olivat myös valittuja eli kohdistettu tiettyä palvelua saaneille henkilöille. Kyselyn tarkoituksena oli saada selville ammatillisesti tuettavien asiakkaiden kokemuksia ja mielipiteitä kyseisestä palvelusta, jolloin laadullinen tutkimus kävi luonnolliseksi valinnaksi menetelmäksi. Tutkimus korosti asiakkaita kokijoina ja havainnoijina. Aineiston saamisessa tärkeänä pidin vastauksien laatua ja kelvollisuutta, en niinkään määrää. Lähdin toteuttamaan tutkimusta kyselylomakemuodossa sähköisesti Webropol -kyselyohjelmiston avulla. Vastauksien saamisen varmuudeksi tein kyselystä myös fyysisen kyselylomakkeen, minkä annoin Merikratoksen työntekijöiden toimitettavaksi tuettaville asiakkailleen.

4.3 Kyselytutkimus aineistonkeruumenetelmänä

Olen käyttänyt opinnäytetyössäni tutkimusaineiston keräämiseksi kyselyä. Kyselytutkimuksen etuna pidetään yleensä sitä, että kyselyn avulla voidaan kerätä laajasti tutkimusaineistoa. Tutkimukseen voidaan saada paljon vastaajia ja samalla voidaan kysyä monenlaisia asioista.

Yksi perinteisimmistä tavoista kerätä tutkimusaineistoa on kyselylomake. 1930-luvulta alkaen sitä on pidetty erityisenä aineistonkeruumenetelmänä. Aineistonkeruussa kyselylomakkeenkäyttö on perusteltua ja sille on käyttötarkoituksensa ja paikkansa. Kyselylomake ei tarkoita pelkästään postilaatikkoon tipahtavaa lomaketta, johon tulisi vastata ja joka palautetaan sille varatussa vastauskuoressa. Kyselyn muoto vaihtelee kohderyhmän ja tarkoituksen mukaan. Tutkija on itse joskus paikalla aineistonkeruussa kokeenjohtajana, joka valvoo aineistonkeruuta. Aina ei paikalla ole valvojaa ollenkaan, kuten postikyselyssä. Postikyselyssä vastaaja toimii itsenäisesti saamiensa ohjeiden mukaan. (Aaltola & Valli I 2010, 103.)

Kysymysten muotoilemisessa ja tekemisessä pitää olla huolellinen, koska kysymykset luovat perustan tutkimuksen onnistumiselle. Eniten virheitä aiheuttaa tutkimustuloksiin kysymysten muoto, jos vastaaja ajattelee kysymykset eri tavalla kuin tutkija on kysymykset tarkoittanut. Näin tulokset voivat vääristyä. Sanamuodot eivät voi olla häilyviä tai epämääräisiä, niissä pitää siis olla tarkkana. Kysymykset eivät saa olla johdattelevia, eivätkä yksiselitteisiä. Kysymyksiä lähdetään rakentamaan tutkimusongelmien sekä tutkimustavoitteiden mukaisesti. Aineistoa voidaan kerätä vasta, kun tutkimusongelmat ovat täsmentyneet ja tiedetään mitä tietoa kerätään. Tällöin muistetaan kysyä kaikki olennainen ja välttää turhilta kysymyksiltä. (Aaltola & Valli I 2010, 103–104.)

Kyselylomake aloitetaan usein ns. taustakysymyksillä, esimerkiksi tiedustelemalla ikää, koulutusta ja sukupuolta. Kysymykset toimivat samalla lämmittelykysymyksinä varsinaiseen aiheeseen, tällöin vastaaja pääsee vähitellen mukaan. Taustakysymysten jälkeen vuoron saavat helpot kysymykset, joissa ei käydä läpi vielä arkoja aiheita. Helpot kysymykset ikään kuin johdattelevat kyselyä arkoihin aihealueisiin. Kyselylomakkeessa pitää pystyä osoittamaan kyselyn mielekkyys ja tärkeys, ennen kuin edetään tutkimuksen kannalta oleellisiin aihealueisiin ja kysymyksiin. Jos kyselylomake on liian pitkä, viimeisiin

kysymyksiin vastataan helposti ilman perusteellista pohdintaa ja tutkimuksen luotettavuus voi kärsiä. (Aaltola & Valli I 2010, 104–106.)

Avointen kysymysten yksi eduista on, että vastausten joukossa voi olla hyviä ideoita. Positiivista myös on mahdollisesti saada vastaajan mielipide selville perusteellisesti. Yksi eduista on myös luokitella aineistoa monella tavalla. Huono puoli avoimissa kysymyksissä on, että vastaukset ovat ylimalkaisia ja epätarkkoja, tai niihin jätetään kokonaan vastaamatta. Vastaaja ei myöskään aina vastaa välttämättä suoraan kysymyseen, vaan sen vierestä. Avointen kysymysten luokittelu ja tulosten laskeminen vievät huomattavasti enemmän aikaa, kuin valmiiden vaihtoehtojen tulkinta. Tämä tekee analysoinnista työlästä. (Aaltola & Valli I 2010, 126.)

Toteutin tutkimuksen kyselylomakkeella. Tein asiakastytyväisyyskyselystä sähköisen version Webropol -kyselyohjelmalla sekä fyysisen kyselylomakkeen tuettaville asiakkaille täytettäväksi. Näin pyrin varmistamaan vastauksien saannin paremmaksi. Kyselylomakkeen paperiversiossa ja Webropol -ohjelman kyselylomakkeessa oli samat kysymykset. Kyselylomakkeeseen laadin monivalintakysymyksiä valmiilla vastausvaihtoehdoilla sekä avoimia kysymyksiä. Jokaisen monivalintakysymyksen vastausta oli mahdollisuus myös perustella. Laadin kyselylomakkeen niin, että sitä on helppo lähestyä ja sitä on helppo myös tulkita. Tein kyselylomakkeen myös tarpeeksi lyhyeksi vastaajan mielenkiinnon säilyttämiseksi. Pyrin kysymyksissä johdattelemattomuuteen. Asiakastytyväisyyskyselyssä oli yhteensä kymmenen kysymystä, josta kaksi oli taustatietojen keräämistä. Monivalintakysymyksiä oli yhteensä kuusi kappaletta ja avoimia kysymyksiä oli kaksi.

Kyselylomakkeiden alussa oli saatekirje, jossa kerroin opinnäytetyöni tarkoituksen sekä sen tavoitteen. Saatekirjeessä kerroin myös Merikratoksen yhteystiedot sekä omani, mikäli tuettavat halusivat kysyä opinnäytetyöstäni tai kyselystä lisää. Kirjeen sisällä oli myös kirjekuori postimerkillä ja palautusosoitteella varustettuna. Kirjeet palautettiin Merikratoksen osoitteeseen. Saatekirjeessä oli myös ohjeet lomakkeen täyttämistä ja palauttamista varten. Fyysinen kyselylomake ja Webropol-kysely olivat helppo tapa tuettaville asiakkaille osallistua anonyyminä sekä vapaaehtoisena tutkimukseen. Lomakkeet kulkeutuivat työntekijän mukana tuettavalle ja takaisin postin kautta Merikratoksen toimistolle. Näin pystyin takaamaan vastausten luottamuksellisuuden.

4.4 Tutkimusaineiston analyysi

Tutkimuksessa avainasemassa on tutkija - hän nostaa valittuja asioita tutkimustuloksiksi eli tulkitsee ja käsittelee aihetta omien käsityksiensä mukaan. Joskus kiinnostavia tuloksia voi jäädä löytämättä, koska tutkijakin voi erehtyä ja tehdä virheitä. Joku muu saman aiheen tutkija voi kuitenkin myöhemmin löytää nuo aiemmin löytämättä jääneet tulokset. Tämä kuuluu kuitenkin tieteen itsensä korjaavuuteen. (Lindblom-Ylänne ym. 2011, 123.)

Analyysin ensimmäisenä vaiheena tutkija tutustuu aineistoonsa mahdollisimman vähäisten ennakkokäsitysten varassa. Aluksi pitää hahmottaa mihin kysymyksiin on vastattu, kuka niihin on vastannut ja mistä aineisto kertoo. Laadullisessa tutkimuksessa katsotaan millaisia yleisiä aiheita aineisto sisältää, eli huomioidaan sitä, miten asioista esitetään. Toinen vaihe prosessissa voidaan nimetä käsitteellistämiseksi tai tulkinnaksi. Siinä tutkija hakee yhtäläisyyksiä ja eroja siirtämällä tuottamat havainnot teoreettiseen tai tutkimuskeskustelujen luomaan yhteyteen. Aineiston analyysin viimeistä eli kolmatta vaihetta voidaan kutsua luennaksi. Luennassa aineistosta muodostettuja havaintoja tarkastellaan valikoivasti tietyn idean tai ajattelukehikon pohjalta. Aineiston analyysi on prosessi, jossa teoria ja aineisto keskustelevalta, vaikkakin hieman eri kielellä. Tämän keskustelun oivalluksista syntyy tulkinta. Prosessin jakaminen kolmeen erityyppiseen vaiheeseen nostaa esille sitä, että intuitio, teoreettinen ajattelu, aineisto, järjestelmällisyys, mielikuvitus, selvästi imaistut tulkintasäännöt ja kahlitsemaan luovuus ovat osa analyysia. (Lindblom-Ylänne ym. 2011, 124–126.)

Jokainen saatu vastaus tuli Webropol -kyselyohjelman kautta. Fyysiseen lomakekyselyyn ei vastannut ketään tuettavista asiakkaista. Tutustuin Webropolista saamaani vastausaineistoon lukemalla ne useaan kertaan läpi. Näin aineisto tuli tutuksi ja sain siitä hyvän kokonaiskuvan. Aloitin kyselyn aineiston analyysin tarkastamalla vastauslomakkeet mahdollisten tulkintavaikeuksien vuoksi. Tässä vaiheessa tutkimuksesta poistin mahdolliset vastaukset, joita ei voida tulkita. Monivalintakysymykset olivat esitetty kyselyssä strukturoidussa muodossa, kuten määrällisessä tutkimuksessa on perinteisesti käytetty. Avointen kysymysten analysointiin käytin menetelmänä aineistolähtöistä sisällön analyysia. Vaikka vastauksia ei loppujen lopuksi useaa saapunut, kirjoitin selkeyden vuoksi itselleni avointen kysymysten kaikki vastaukset kysymyskohtaisesti tietokoneelle. Näin helpotin vastauksien analysointia.

4.5 Luotettavuus ja eettisyys

Hyvän tieteellisen ja tutkimusetiikan käytännön alueelle kuuluvat tutkimuksen laatu ja sen perusteella esitetyt väitteet. Tieteelliselle tiedolle asetettujen vaatimusten edellyttämällä tavalla tutkimus on suunniteltava, toteutettava ja raportoitava yksityiskohtaisesti. Havaintojen vääristäminen, tieteellisesti perustelematon havaintojen valikointi sekä johdopäätösten kannalta oleellisten tietojen esittämättä jättäminen ovat vilppiä. Hyvän tieteellisen käytännön vastaista on huonosti tehty tutkimus sekä perustelemattomien tulosten esittäminen. (Lindblom-Ylänne ym. 2011, 152.)

Aineiston keräämisessä on noudatettava tiettyjä eettisiä pelisääntöjä, kuin myös juridisia säännöksiä. Hyvän tieteellisen tavan mukaista ei ole kerätä aineistoa tutkittavien tietämättä - tutkimukseen osallistumisen on oltava vapaaehtoista ja aineiston keräämisellä ei saa aiheuttaa vahinkoa tai haittaa tutkittaville. Tutkittavilla on oikeus saada tietää jonkinlaisella tarkkuudella mitä tutkitaan. (Lindblom-Ylänne ym. 2011, 126.)

Opinnäytetyön asiakastyytyväisyyskysely suoritettiin nimettömänä ja luottamuksellisesti. Analysoin vastaukset asetettujen vaatimusten edellyttämällä tavalla. Vastauslomakkeet palautettiin suljetuissa kirjekuorissa joko ammatilliselle tukihenkilölle tai postin välityksellä Merikratoksen toimistoon. Rehellisyys kyselyssä tarkoittaa minulle sitä, että kerron saatekirjeessä sen, miten ja mihin tutkimustani tulen käyttämään. Kerroin myös saatekirjeessä, että aineisto hävitetään opinnäytetyön valmistuttua. Olen aidosti kiinnostunut tuottamaan tietoa ammatillisesta tukihenkilötyöstä Merikratokselle. Olen sosiaalialan opinnoissani syventävinä opintoina valinnut lastensuojelun, joten lähtökohtani luotettavan tiedon tuottamiseen oli hyvät. Tutkimustuloksissa en myöskään vääristele tuloksia. Tutkimukseni ei myöskään vahingoita ketään – kyselyyn osallistuminen on tuettaville vapaaehtoista. Tutkimukseni ei myöskään tuota tietoa joka loukkaisi ihmisarvoja.

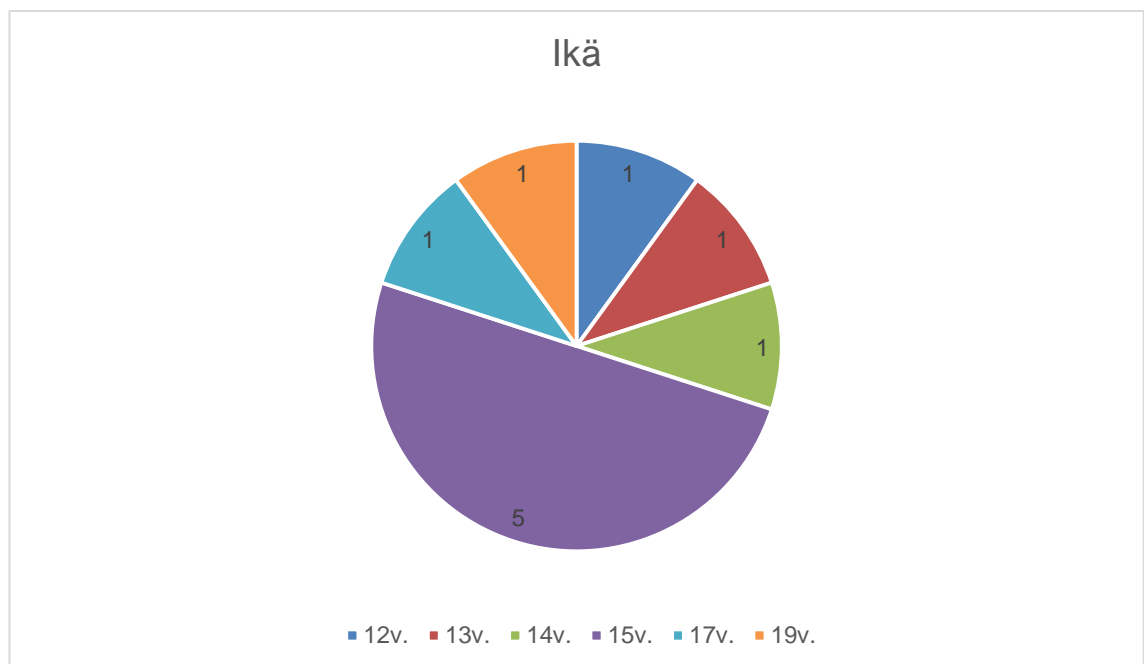
Lähdeaineisto opinnäytetyössäni sisältää lähteitä jotka arvioin luotettavaksi. Luotettavuutta arvioin muun muassa lähdekirjallisuuden sisältämien toissijaisten lähteiden määrän mukaisesti. En myöskään käyttänyt tutkimuksessani kuin yhtä opinnäytetyötä lähteenä. Opinnäytetöissä koin ongelmaksi sen, että lähdeluetteloissa saattoi olla paljon toissijaisia lähteitä sisältävää kirjallisuutta.

5 TUTKIMUKSEN TULOKSET

5.1 Monivalintakysymykset

Tavoitin Webropoliin tehdyllä asiakastyytyväisyyslomakkeella Merikratoksen kymmenen ammatillisesti tuettavaa asiakasta. Merikratoksella on yhteensä kolmekymmentäkahdeksan ammatillisesti tuettavaa henkilöä. Kaikki vastaukset tulivat Webropol -kyselyohjelmiston avulla. Vastaaminen kyselyyn oli tuettaville vapaaehtoista. Kyselyn keskimääräinen vastausaika oli 2-5 minuuttia. Vastauksia sain yhteensä 10/38, vastausprosentin olleen näin 26%.

Taustatieto 1. Kyselyn alussa kysyn taustatietoina tuettavan ikää ja tukisuhteen kestoa. Vastaajat olivat ikähaarukalta 12 – 19 -vuotiaita. Vastaajista viisi oli 15-vuotiaita, yksi 12 -vuotias, yksi 13 -vuotias, yksi 14 -vuotias, yksi 17 -vuotias ja yksi 19 -vuotias.



Kaava 1. Vastaajien ikäjakauma.

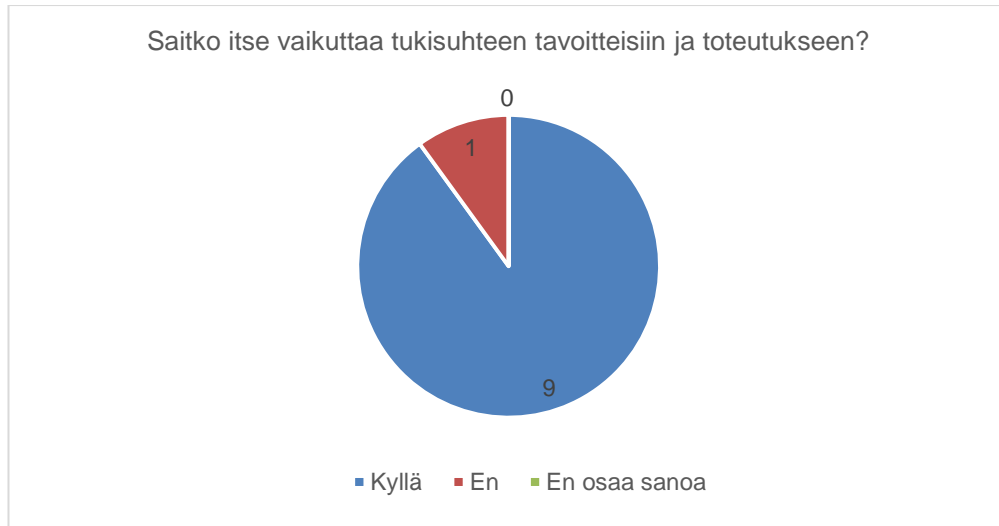
Taustatieto 2. Taustatietona kysyin myös tukisuhteen kestoa. Kesto jakautui puolesta vuodesta viiteen vuoteen. Kuudella henkilöllä tukisuhde oli kestänyt 2 vuotta, yhden 6kk, kahden 3 vuotta ja yksi vastaajista ei ollut varma tukisuhteen kestosta.



Kaava 2. Tukisuhteen kesto.

Monivalintakysymyksiä oli yhteensä kuusi kappaletta. Kaikki kymmenen vastaaja vastasi kaikkiin kysymyksiin. Muutamia vastauksia en voinut tulkita vastauksiksi, sillä joihinkin oli vastattu vain epämääräisin kirjaimin. Vastausvaihtoehdot kysymyksiin oli *kyllä*, *ei/en* ja *en osaa sanoa*. Jokaisen vastauksen perään oli myös mahdollisuus kirjoittaa perusteluja. Monivalintakysymyksiin sain perusteluja yhden vastauksen osalta. Avoimiin kysymyksiin vastausta saatettiin avata muutamalla sanalla.

Monivalintakysymys 1. ”Tukisuhteen tavoitteista, kestosta ja toteutuksesta sovitaan aina ennen tukisuhteen alkua asiakassuunnitelmassa. Saitko itse vaikuttaa tukisuhteen tavoitteisiin ja toteutukseen?” sain 9 kyllä - vastausta ja 1 en – vastausta.



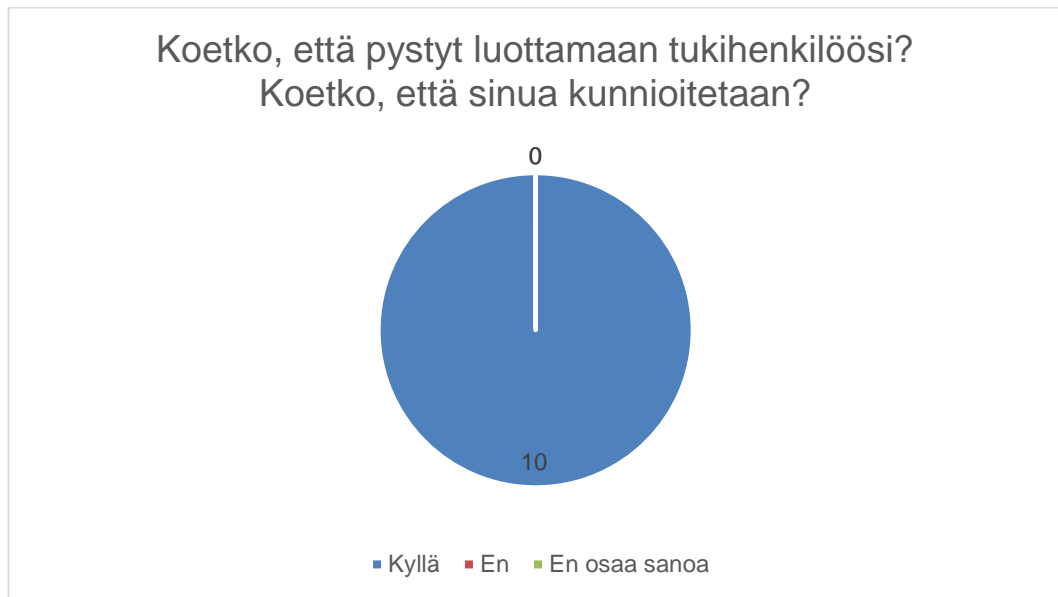
Kaava 3. Tavoitteisiin ja toteutukseen vaikuttaminen.

Monivalintakysymys 2. ”Saitko tutustua tukihenkilöösi tarpeeksi ennen tukisuhteen aloitusta?” sain 6 kyllä – vastausta ja 4 en – vastausta.



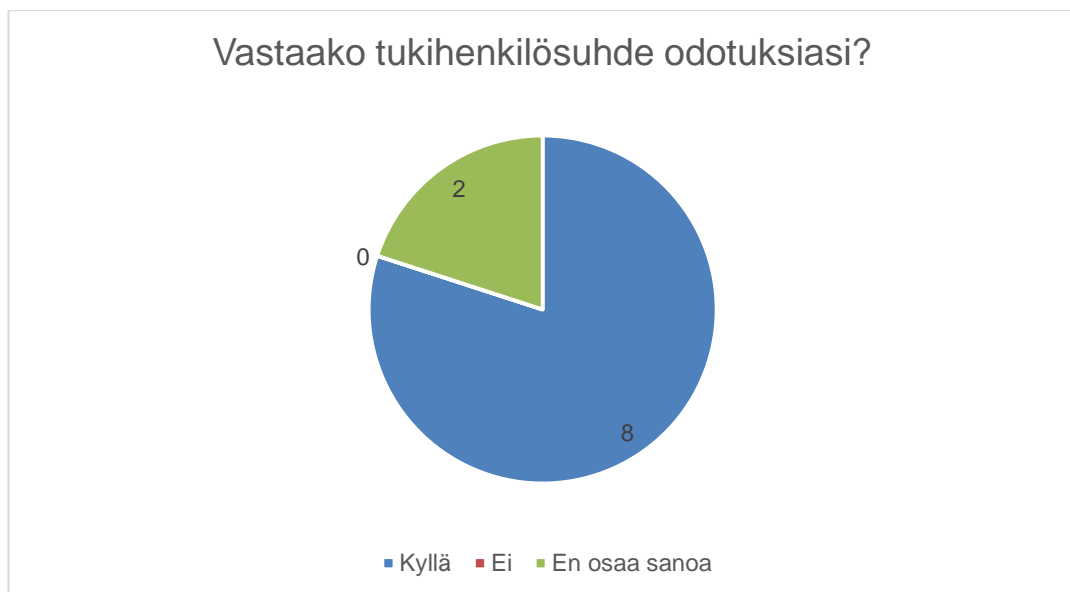
Kaava 4. Tukihenkilöön tutustuminen

Monivalintakysymys 3. ”Koetko, että pystyt luottamaan tukihenkilöösi? Koetko että sinua kunnioitetaan?” sain 10 kyllä – vastausta ja 0 en-vastausta.



Kaava 5. Luottamuksellinen ja kunnioittava suhde.

Monivalintakysymys 4. ”Vastaako tukihenkilösuhde odotuksiasi? Onko tukisuhde sellainen mitä olet ajatellut?” sain 8 kyllä - vastausta ja 2 en osaa sanoa – vastausta. Avoi-
meen en osaa sanoa – vastausten tekstikenttään perusteluksi tuli ”en oo ikinä ajatellu”
ja ”en oo ajatellu”.



Kaava 6. Vastaako tukisuhde odotuksia.

Monivalintakysymys 5.” Mikä elämäntilanteesi on tukisuhteen aikana muuttunut, onko tukisuhdetta ja sen tavoitteita pystytty muuttamaan siihen sopivaksi?” sain 10 kyllä - vastausta ja 0 ei- vastausta.



Kaava 7. Elämäntilanteeseen sovittaminen

Monivalintakysymys 6. ”Onko ammatillisen tukihenkilön antamalla tuella ollut positiivinen vaikutus elämääsi?” sain 10 kyllä – vastausta ja 0 ei -vastausta.



Kaava 8. Positiivinen vaikutus

5.2 Avoimet kysymykset

Sijoitin kyselylomakkeen loppuun vielä kaksi avointa kysymystä, joihin kyselyyn vastaaja sai kirjoittaa vastauksensa omin sanoin. Toivoin muutamia avoimia vastauksia, jotta saisin enemmän tuettavien näkemyksiä tutkimaani aiheeseen.

Avoim kysymys 1. ”Millaisiin asioihin tukihenkilösi tuki on auttanut eniten, entä vähiten? Kertoisitko muutaman esimerkin molemmista.” Tähän kysymykseen sain tulkittavia vastauksia 9. Yhtä vastausta ei voinut tulkita sen epämääräisyyden vuoksi. Alhaalla kaikki kysymykseen saamani vastaukset.

”elämään, koulun käyntiin”

”kotipuolella eniten”

”Arjen askareisiin ja on ollut joku, jolle puhua kaikista asioista ja saanut tukea”

”läksyissä”

”koulu”

”Eniten siihen että tuntee itsensä hyväksytyksi.”

”arjenhallintaan”

”kouluun”

”koulu”

Avoim kysymys 2. ”Vapaa sana. Voit esimerkiksi pohtia seuraavia asioista: Muuttaisitko sinä Merikratoksen ammatillista tukihenkilötyötä jollain tavalla? Voisitko suositella Merikratoksen tukihenkilöä muillekin? Millaisiin asioihin voisit suositella tukihenkilöä?”

Tulkittavia vastauksia sain 8 kappaletta. Kaksi vastaaja ei halunnut kommentoida asiaa. Vastauksista nousi jälleen esille koulunkäynnissä tukeminen ja arjenhallinta, mutta myös kohdistettuja asioita, kuten tuki vanhempien eroon sekä myös kommentti palvelun hinnasta.

”vanhempien eroon”

”suosittelisin, sillä se auttaa perheasioissa ja muissakin”

”Eeva on paras tukihenkilö ikinä”

"läksyissä esim"

"Kouluun"

"voisin suositella. Hinta on kuitenkin aika korkea, jos ei saa tukia mistään"

"arjenhallintaan"

"kouluun"

5.3 Yhteenveto tuloksista

Yllätyin vastauksien niukkuudesta ja vastaajien vähäisestä määrästä. Vastauksia sain yhteensä 10/38, vastausprosentin näin ollen 26%. Vastausprosentin ja tuloksen luotettavuuden välillä on vahva yhteys. Kun vastausprosentti jäi alhaiseksi, sain tietooni vain pienen osan Merikratoksen ammatillisesti tuettavien näkemyksistä.

Kyselyyn vastanneiden lapsien ja nuorten ikävuodet jakautuivat 12-19 ikävuoteen. Tästä voisi tulkita, että tuettavien ikäluokka keskittyy näille ikävuosille. Vastanneiden tukisuhde sen sijaan oli kestänyt puolesta vuodesta kolmeen vuoteen, vastausten perusteella voisi tulkita keskimääräisen tukisuhteen keston olevan kaksi vuotta.

Ammatillinen tukihenkilö työskentelee yhdessä lapsen tai nuoren ja hänen perheensä kanssa tehdyn asiakassuunnitelman mukaisesti. Asiakassuunnitelmaan laaditaan tukisuhteen tavoitteet, kesto ja toteutustapa aina yhdessä perheen ja lapsen, sosiaalityöntekijän ja Merikratoksen työntekijän kesken. (Merikratos, 2017.) Saiko tuettavat vaikuttaa tukisuhteen keston, tavoitteisiin ja työskentelyyn? Vastausten perusteella voisi tulkita sen, että suurin osa tuettavista ovat saaneet vaikuttaa tukisuhteen tavoitteisiin ja toteutukseen haluamallaan tavalla. Kun vastauksia ei olla perusteltu on niistä vaikea tulkita, millä tavalla he ovat päässeet vaikuttamaan. Myös yhden tuettavan ei-vastaukselle ei ole annettu perusteluja.

Tukisuhteen aloitusvaiheessa on tarkoitus tutustua lapseen ja annetaan lapselle mahdollisuus tutustua aikuiseen, tätä kutsutaan tutustumisjaksoksi. Tutustumisjakson tavoitteena on, että lapsi/nuori/perhe ymmärtää, että miksi hänellä on ammatillinen tukihenkilö ja miten tätä voidaan hyödyntää. Tämän aikana myös tukihenkilösuhde voidaan tarvittaessa perua tai tukihenkilö voidaan vaihtaa toiseen tukihenkilöön. Näitä tilanteita saattaa

syntyä esimerkiksi siinä, mikäli henkilökemiat eivät täsmää. (Merikratos, 2017). Ovatko tuettavat saaneet mahdollisuuden tutustua riittäväällä tavalla mahdolliseen tukihenkilöönsä? Vastausten perusteella voisi päätellä, että 60% vastaajista on saanut tutustua tukihenkilöön tarpeeksi ennen tukisuhteen solmimista, mutta 40% vastaajista on kokenut tutustumisajan vähäiseksi. Negatiivisiin vastauksiin en kuitenkaan ole valitettavasti saanut perusteluja, joten on vaikea tulkita, miksi tuettava kokee tutustumisen olleen vähäistä ja mitä asialle on tarvittaessa tehty. Tämä oli silti kysymyksistä ainoa, joka sai näin paljon negatiivisia vastauksia.

Ammatillisen tukihenkilötyön yksi tarkoitus on luoda pitkäaikainen luottamussuhde tuettavaan. Ammatillisen tukihenkilön ja tuettavan työskentely perustuu luottamukseen ja kunnioitukseen. Kaikkien kymmenen kyllä -vastauksien perusteella voisi tulkita, että Merikratoksessa tuettavan ja tukijan suhde perustuu kunnioitukseen ja luottamukseen.

Kokeeko tuettava tukisuhteen odotuksiensa mukaiseksi – saako tuettava tukisuhteesta tarpeellisen tuen? Tärkeänä tukisuhteessa pidetään sitä, että tukihenkilön kanssa päästään asetettuihin tavoitteisiin. Tärkeää on myös se, että tuettava saa tuntea ammatillisen tukihenkilösuhteen hyödystä omaan elämään. Vastauksista voisi tulkita, että kahdeksan vastaaja on kokenut tukisuhteen vastanneen odotuksiaan, mutta kaksi tuettavaa ei ollut ajatellut koko asiaa.

Vaikka ammatillinen tukihenkilö työskentelee asiakassuunnitelmaan merkittyjen tavoitteiden mukaisesti, elämänmuutoksiin on silti pystyttävä mukautumaan, niin että tukisuhde pysyy tuettavan asiakkaan tarpeiden tasalla. Pystyttiinkö siis tukisuhteen alussa määritettyjä tavoitteita muuttamaan, mikäli tuettavan elämäntilanne muuttuisi? Vastauksista voisi päätellä, että kaikki vastanneet tuettavat ovat kokeneet, että tavoitteita tukisuhteelle on voitu muuttaa muuttuvaankin elämäntilanteeseen sopivaksi.

Halusin kartoittaa myös tukihenkilöpalvelun tärkeyden tuettavan elämään. Vastauksista voisi päätellä tukisuhteen antavan kaikille asiakastytyväisyyskyselyyn vastanneille positiivista vaikutusta elämään. Vastaajista kaikki koki tukisuhteen auttaneen tiettyihin elämän osa-alueisiin. Useassa vastauksessa nousi esille ammatillisen tukihenkilön tärkeys koulun käyntiin. Vastauksia tuli myös tukihenkilön arkiavusta sekä keskusteluavusta. Tuettavat ovat myös kuvanneet tukisuhteen tärkeyttä ja hyötyä hyväksytyksi tulemisen ja kuulluksi tulemisen osalta. Yksi vastaajista osaa myös tarkentaa tukisuhteen tukevan

vanhempien eron käsittelyssä. Yksi vastaajista otti myös puheeksi ammatillisen tukihenkilön korkean hinnan, mikäli valtiota ei tukea siihen saa. Vastauksien perusteella on vaikea tulkita sitä, millaista konkreettista apua koulunkäyntiin, arjenhallintaan tai arjenas-kareisiin tuettavat ovat saaneet. Tulkitsin kaikki avointen kysymysten vastaukset positiiviseksi, vaikka kysymyksessä oli mahdollisuus kertoa myös asioista, joihin tukihenkilöltä ei ole kokenut saaneen apua. Tuettavilta en saanut suoranaisesti myöskään kehityside-oita ammatillisen tukihenkilötyön kehittämiseen, vaikka siihen mahdollisuus annettiin.

6 ARVIOINTI JA POHDINTA

Opinnäytetyön tavoitteena oli tuottaa tietoa Merikratokselle lastensuojelun ammatillisen tukihenkilötyön asiakastyytyväisyydestä. Tavoitteena oli myös mahdollinen ammatillisen tukihenkilötyön kehittäminen laaditun asiakastyytyväisyyskyselyn perusteella. Tyytyväisyyskysely välitettiin Merikratoksen asiakkaille jotka käyttävät ammatillista tukihenkilöä. Rajasimme tutkimuksen kohdistuvan vain Merikratoksen ammatillisesti tuettavien lastensuojelun asiakkaisiin.

Tutkimus toteutettiin kyselytutkimuksena. Kyselylomake täytettiin nimettöminä Webropol-kyselyohjelmiston avulla ja siihen osallistui kymmenen Merikratoksen ammatillisesti tuettavaa. Opinnäytetyössä käytettiin tutkimusmenetelmänä laadullista tutkimusta. Työssä käytettiin kuitenkin myös määrällisen tutkimuksen menetelmiä. Tutkimus muotoutui laadulliseksi tutkimuskysymyksien pohjalta.

Kysymysten muotoilemisessa ja tekemisessä pitää olla huolellinen, koska kysymykset luovat perustan tutkimuksen onnistumiselle (Aaltola & Valli I 2010, 103). Opinnäytetyössäni tieto kerättiin laadittujen kysymyksien avulla. Kysymykset oli laadittu Aaltola & Vallin kirjoittaman kirjojen lkkunoita tutkimusmetodeihin 1 & 2 avulla. Aloitin kyselyn taustakysymyksillä, jotka toimivat niin sanottuina lämmittelykysymyksinä varsinaiseen aiheeseen. Eniten virheitä kysymyksissä aiheuttaa tutkimustuloksiin kysymysten muoto, jos vastaaja ajattelee kysymykset eri tavalla kuin tutkija on kysymykset tarkoittanut (Aaltola & Valli I 2010, 103). Näin tulokset voivat vääristyä. Kyselylomakkeessa pyrin osoittamaan kyselyn mielekkyyden ja muotoilin kysymyksistä mahdollisemman lyhyitä ja helpposti tulkittavia. Vaikka kysymykset ei saisi Aaltolan ja Vallin mukaan olla johdattelevia, huomasin yhden kysymyksen muotoilun johdattelevan sävyn. Kysymyksessä ”Onko ammatillisen tukihenkilön antamalla tuella ollut positiivinen vaikutus elämääsi?”, olisi kysymyksen voinut muotoilla ilman johdattelevaa adjektiivia esimerkiksi ”Millainen vaikutus ammatillisella tukihenkilöllä on ollut elämääsi?”.

Kysymyksiä on tarkoitus lähteä rakentamaan tutkimusongelmien sekä tutkimustavoitteiden mukaisesti. Ja vastaavasti aineisto kysymyksiin voidaan kerätä vasta, kun tutkimusongelmat ovat täsmentyneet ja tiedetään mitä tietoa kerätään. Tämä varmistaisi sen, että kyselyssä muistetaan kysyä kaikki olennainen ja välttyään turhilta kysymyksiltä. (Aaltola & Valli I 2010, 103–104.) Huomaan, että joidenkin kysymyksien osalta kysymys

saattaa toistaa itseään ja näin ollen vastauksetkin ovat samanlaisia. Koen, että syvemmillä ja tarkentavilla kysymyksillä olisin saanut vastauksista palvelun mahdollisen kehittämisen osalta tähdellistä tietoa. Mahdollinen ammatillisen tukihenkilötyön kehittäminen tämän asiakastytyväisyyskyselyn pohjalta jää hieman hankalaksi. Tämä voisi olla jatkokehittämisen kannalta hyvä opinnäytetyönaihe seuraavalle tutkijalle. Kysymyksilläni sain kuitenkin tietoa asiakastytyväisyydestä.

Opinnäytetyössä haettiin vastauksia siihen, millaiseksi asiakkaat kokivat ammatillista tukihenkilötyötä palvelun: millainen on ammatillisen tukihenkilötyön hyöty heidän tämän hetkiseen elämään, millaisiin asioihin he suosittelisivat ammatillista tukihenkilöä ja millä tavoin tuettavat asiakkaat kehittäisivät palvelua. Vastauksien perusteella voisi tulkita ammatillisesti tuettavien asiakkaiden olevan pääsääntöisesti tyytyväisiä ammatilliseen tukihenkilötyöhön. Tuettavat asiakkaat ovat hyötäneet tukihenkilösuhteesta pääsääntöisesti koulunkäynnin ja arjenhallinnan osalta. Tuettavat tuntuivan myös suosittelleen ammatillista tukihenkilöä henkilöille, joilla on koulunkäynnillisiä tai arjenhallinnassa haasteita. Kyselystä nousi esille muutamia tarkkoja kuvauksia tukihenkilön tuomasta hyödystä, kuten esimerkiksi itsensä hyväksytyksi tulemisen kokemuksesta, tuesta vanhempien eroon sekä keskusteluavusta. Kyselystä ei varsinaisesti selvinnyt, millaisia kehitysideoita tuettavilla olisi ammatillisen tukihenkilötyöhön tai onko sitä ollenkaan. Kyselyn mukaan asiakkaat ovat saaneet vaikuttaa tukisuhteen tavoitteisiin, keston ja toteutukseen asiakasuunnitelman mukaisesti. Tutkimuksesta nousi esille tuettavien asiakkaiden mahdollinen toive saada tutustua tukihenkilöihinsä pidemmän ajan, ennen tukisuhteen solmimista. Kyselyn perusteella voisi myös tulkita, että tukisuhde perustuu kunnioitukseen ja luottamukseen. Tukisuhdetta on pystytty myös kyselyn mukaan muuttamaan asiakkaan elämäntilanteiden mukana.

Haastattelutilanteessa saatu tieto koetaan luotettavammaksi kuin se, että tutkimukseen osallistuja täyttäisi yksin lomakkeita (Kananen 2014, 19). Vaikka haastattelusta luovuin, halusin tilalle ottaa avoimia kysymyksiä juuri sen takia, että vastaajien mielipide tarkentuisi. Huono puoli avoimissa kysymyksissä on se, että vastaukset saattavat olla ylimalkaisia ja epätarkkoja, tai niihin jätetään kokonaan vastaamatta. Vastaaja ei myöskään aina vastaa välttämättä suoraan kysymykseen, vaan sen vierestä. Avointen kysymysten luokittelu ja tulosten laskeminen vievät huomattavasti enemmän aikaa, kuin valmiiden vaihtoehtojen tulkinta. Tämä tekee analysoinnista työlästä. (Aaltola & Valli 2010,

126.) Avoimilla kysymyksillä pyrin antamaan vastaajille mahdollisuuden vapaasta sanasta jonka seassa olisi saattanut löytyä hyviä ideoita. Eräs vastaajista toi esille ammatillisen tukihenkilötyön hinnan. Tämän kaltaisten vastauksien pohjalta, olisi tieto ja kehittäminen päässyt eri sfääreihin. Loppujen lopuksi moni avointen kysymysten vastauksista oli toisensa kaltaisia. Vastauksien samankaltaisuutta voi selittää myös sillä, että vastaan- neita asiakkaita oli vähäinen määrä.

Ei ole mahdollista varmistua siitä, että miten vakavasti vastaajat ovat suhtautuneet tutkimukseen – ovatko he pyrkineet vastaamaan huolellisesti ja rehellisesti. Ei ole myöskään selvää, miten onnistuneita annetut vastausvaihtoehdot ovat – väärinymmärryksiä on vaikea kontrolloida. (Hirsjärvi ym. 2004, 191.) Yllätyin vastauksien vähäsanaisuudesta ja vastaajien vähäisestä määrästä. Annoin jokaiseen kysymykseen vastausvaihtoehtojen lisäksi kentän vapaalle sanalle. Näin tehden pyrin antamaan vastaajalle mahdollisuuden myös vastauksen avaamiseen. Pyrin pitämään mielessä sen, että vastaajia on erilaisia – jotkut pitävät valmiista vastauksista ja jotkut haluavat mahdollisuuden vastauksien perustelulle. Tämä ei kuitenkaan lisännyt vastauksiin monipuolisuutta. Myös asiakkaiden saavutettavuus koettiin haasteelliseksi. Vastauksia sain yhteensä 10/38. Vastausprosentin näin ollen 26%. Vastausprosentin ja tuloksen luotettavuuden välillä on vahva yhteys ja sain tietooni vain pienen osan vastaajien näkemyksistä ammatilliseen tukihenkilötyöhön. Näin ollen tutkimuksen luotettavuus kärsi.

Vastauksiin nojaten, Merikratoksen ammatillisesti tuettavat ovat tyytyväisiä ammatilliseen tukihenkilötyöhön. Kehittämistä saattaisi olla tukisuhteen alussa tapahtuvan tutustumisjakson osalta. 40% vastaajista koki, että eivät päässeet tutustumaan tukihenkilöönsä tarpeeksi, ennen tukisuhteen alkua. Tämä voisi olla asia, mitä jatkossa voisi kehittää. Kehittäminen voisi toteutua esimerkiksi aloitusjaksolla, jossa tuettavan ja tukihenkilön tapaisivat ennen tukisuhteen alkua tiiviimmin ja tutustumalla toisiinsa. Tukisuhteen aloitusvaiheen tutustumista voisi syventää esimerkiksi keskustelemalla tukihenkilösuhteen tarkoituksesta. Uusi tutkimusaihe saattaisi olla esimerkiksi se, millä tavoin tuettavat haluavat tutustua tukihenkilöihinsä.

LÄHTEET

Aaltola, J & Valli, R. 2010. Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1 & 2. Jyväskylä: PS -Kustannus

Henkilötietolaki (523/1999). Viitattu 01.2.2017. <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990523#L2P5>

Hirsjärvi, S. Remes, P. & Sajavaara, P. 2004. Tutki ja kirjoita. Helsinki: Tammi

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemista ja oikeuksista (812/2000). Viitattu 01.2.2017. <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2000/20000812>

Laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta (621/1999). Viitattu 01.2.2017. <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990621>

Lastensuojelulaki (417/2007). Viitattu 23.1.2017. <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2007/20070417>

Kananen, J. 2014. Laadullinen tutkimus opinnäytetyönä. Miten kirjoitan kvalitatiivisen opinnäytetyön vaihe vaiheelta. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.

Korhonen, A. 2012. Lastensuojelun tukihenkilön käsikirja. 2.painos. Helsinki: Erityishuoltojärjestöjen liitto EHJÄ.

Lindblom-Yläne, S. Paavilainen, E. Pehkonen, L. Ronkanen, S. 2014. Tutkimuksen voimasanat. Helsinki: Sanoma Pro Oy

Mahkonen, S. 2003. Lastensuojeluilmoitus. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Merikratos 2016. Perhepalvelut. Ammatillinen tukihenkilötyö. Viitattu 05.05.2016. Merikratoksen internetsivut ovat uudistuneet tämän jälkeen.

Merikratos. 2017. Perhepalvelut. Ammatillinen tukihenkilötyö. Viitattu 05.11.2017. <https://www.merikratos.fi/perhepalvelut>

Merikratos. 2017. Merikratoksen lastensuojelun ammatillisen tukihenkilötyön palvelukansio, 2016.

Metsämuuronen, J. 2000. Laadullisen tutkimuksen perusteet. Viro: Jaabes Oy

Mieltämo. 2017. Esitteet. Ammatillinen tukihenkilötyö. Viitattu 02.12.2016. <http://www.mieltamo.fi/index.php/esitteet/>

Räty, T. 2010. Lastensuojelulaki – käytäntö ja soveltaminen. Helsinki: Edita

Räty, T. 2012 Uusi lastensuojelulaki. Helsinki: Edita

Sosiaalihuoltolaki (1301/2014). Viitattu 23.01.2016 <http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2014/20141301>

Suupohjan peruspalveluliikelaitoskuntayhtymä. 2017. Ammatillinen tukihenkilötyö. Viitattu 02.12.2016 http://www.llky.fi/site?node_id=1158

Taskinen, S. 2010. Lastensuojelulain soveltaminen. Helsinki: WSOY

Taskinen, S. 2010. Lastensuojelulain soveltaminen. Vaajakoski: Gummerus Kirjapaino Oy

Virsta i.a.; Laadullisen ja määrällisen tutkimuksen erot. Viitattu 01.03.2017.
<https://www.stat.fi/virsta/tkeruu/01/07/>

Webropol -kysely

"Tervetuloa Merikratoksen ammatillisen tukihenkilötoiminnan asiakastyytyväisyyskyselyyn.

Vastaamalla tähän kyselyyn, kehität ammatillista tukihenkilötoimintaa vieläkin paremmaksi. Mielipiteesi on meille erittäin tärkeä! Vastaathan kyselyn kaikkiin kysymyksiin huolellisesti. Kyselyyn vastaaminen vie noin 2-5minuuttia.

Halutessasi voit myös perustella vastauksesi sille tarkoitetulle riville!

Kysely täytetään nimettömänä ja kyselyn vastauksia käsitellään täysin luottamuksellisesti.

Täytätän kyselyn viimeistään __.2017 mennessä!

Kun olet vastannut kysymyksiin, muistathan painaa lopuksi "Lähetä" - painiketta!

Kiitos!"

Asiakastyytyväisyyskyselyn kysymykset

1. Minkä ikäinen olet?
2. Kuinka kauan tukisuhteenne on kestänyt?
3. Tukisuhteen tavoitteista, kestosta ja toteutuksesta sovitaan aina ennen tukisuhteen alkua asiakasuunnitelmassa. Saitko itse vaikuttaa tukisuhteen tavoitteisiin ja toteutukseen?
4. Saitko tutustua tukihenkilösi tarpeeksi ennen tukisuhteen aloitusta?
5. Koetko, että pystyt luottamaan tukihenkilösi? Koetko että sinua kunnioitetaan?
6. Vastaako tukihenkilösuhde odotuksiasi? Onko tukisuhde sellainen mitä olet ajatellut?
7. Mikä elämäntilanteesi on tukisuuteen aikana muuttunut, onko tukisuhdetta ja sen tavoitteita pystytty muuttamaan sen hetkiseen elämäntilanteeseen sopivaksi?
8. Onko ammatillisen tukihenkilön antamalla tuella ollut positiivinen vaikutus elämääsi?
9. Millaisiin asioihin tukihenkilösi tuki on auttanut eniten, entä vähiten? Kertoisitko muutaman esimerkin molemmista.
10. Vapaa sana. Voit esimerkiksi pohtia seuraavia asioita: Muuttaisitko sinä Merikratoksen ammatillista tukihenkilötyötä jollain tavalla? Voisitko suositella Merikratoksen tukihenkilöä muillekin? Millaisiin asioihin voisit suositella tukihenkilöä?

Kiitos vastauksista!

Saatekirje

Hei!

Olen sosionomiopiskelija Turun ammattikorkeakoulusta. Teen opinnäytetyönäni asiakastytyväisyyskyselyn Merikratoksen ammatillisesta tukihenkilötyöstä. Tutkimuksen avulla voidaan parantaa Merikratoksen ammatillista tukihenkilötoimintaa mahdollisuuksien mukaan.

Opinnäytetyö toteutetaan kyselytutkimuksena, johon kutsun Teidät osallistumaan. Osallistuminen on vapaaehtoista ja luottamuksellista. Antamanne vastaukset käsitellään nimettöminä ja täysin luottamuksellisesti. Kenenkään tiedot eivät paljastu tuloksissa. Tutkimusaineisto kerätään ainoastaan tätä opinnäytetyötä varten ja hävitetään tutkimuksen valmistuttua. Kyselyyn on aikaa vastata __.2017 asti. Opinnäytetyö tullaan julkaisemaan osoitteessa www.theseus.fi 2017 vuoden aikana.

Vastaat kysymyksiin valitsemalla itsellesi sopivan vaihtoehdon. Voit halutessasi perustella vastauksiasi niille merkityille riveille. Vastaaminen vie noin 2-5minuuttia. Tämän kirjeen mukana on palautuskuori postimerkillä. Palautusosoite on jo valmiiksi merkitty palautuskuoreen. Postitathan kirjeen viimeistään __.2017.

Voit myös halutessasi täyttää saman kyselylomakkeen myös sähköisesti osoitteessa <https://www.webpolsurveys.com/S/6D4FB6ED2CA358D6.par>

Pyydämme kuitenkin, että osallistut vastaamalla kysymyksiin vain yhdellä tavalla – kirjeitse tai sähköisesti!

Suuri kiitos osallistumisesta!

Ystävällisin terveisin: opiskelija Soile Villanen sekä Merikratoksen väki

Lisätietoja: soile.villanen@edu.turkuamk.fi tai Kati Vainio 050 913 5712
kati.vainio@merikratos.fi